تصویر ابو عبد الرحمن الكردي

زبان بدن

ارتباط غیر کلامی و کلامی



مقدمه : محمدرضا نظری دارکولی

تالیف : م. حسام زاده

زبان بدن

(ارتباط غیر کلامی، کلامی)

تألیف: م. حسام زاده

سرشناسه	: حسام‌زاده منصور همایون
عنوان و نام پدیدآور	: زبان بدن، بایدها و نبایدها زبان بدن (ارتباط غیر کلامی ـ کلامی) تالیف م حسام‌زاده
مشخصات نشر	: تهران: پورنگ، حسام ۱۳۸۹.
مشخصات ظاهری	: ۲۸۸ ص
شابک	: 978-964-92311-9-8
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیپا
موضوع	: زبان ایما و اشاره
موضوع	: اعتماد به نفس
موضوع	: روابط بین اشخاص
رده‌بندی کنگره	: ۱۳۸۹ ۵ ح ۲ ر / BF ۶۳۷
رده‌بندی دیویی	: ۱۵۳ / ۶۹
شماره کتابشناسی ملی	:۲۲۶۷۷۵۴

نشر پورنگ با همکاری نشر حسام

زبان بدن

مؤلف: م. حسام‌زاده

چاپ متن: دلارنگ

نوبت چاپ: دوم ۱۳۹۰

تیراژ: ۲۱۰۰ نسخه

شابک: ۸-۹-۹۲۳۱۱-۹۶۴-۹۷۸

بهاء: ۵۵۰۰ تومان

نشر پورنگ: خیابان کارگر ـ خیابان لبافی نژاد ـ نرسیده به جمالزاده ـ شماره ۳۱۶ واحد یک

تلفن: ۶۶۹۴۹۷۹۷

فهرست

با نام ایزد توانا

مقدّمه

زبان یک نظام است که تمام افکار، تشخیص انتخاب، و قدرت بیان آدمی در آن نهفته است. چنانکه می‌توانیم بگوئیم زبان خودِ ماهیت وجودی ناطق بودن انسان است. در تمام هنرها از موسیقی گرفته که با الفبای نت بیان احساسی را حامل است تا ادبیات که بواسطه در کنار هم قرار گرفتن کلمات به تعریف احساسات، اندیشه‌ها و اهداف نویسنده می‌پردازد، تمام اینها از نیروی درونی زبان سرچشمه می‌گیرند.

وقتی نویسنده‌ای در قالب عناصر ادبی داستانی ای، همچون سنبل به تعریف فلسفه و اندیشه‌های خود می‌پردازد در واقع او از پیشروی درونی زبان خود بهره گرفته است و این نبرد به سبب اینکه در وجود همه انسان‌ها به اندازه‌های مختلف جای دارد قابل تحلیل و درک است. و او در اینجا یک ارتباط زبانی با همنوعان خود برقرار نموده است یا اینکه وقتی نقاشی منظره‌ای را با استفاده از رنگ‌های مختلف بر روی سطحی تصویر می‌کند در واقع تمام احساسات و اندیشه‌های او که در روان رنگ‌ها و در کنار هم قرار گرفتن آنها جای گرفته است در ذهن بیننده نقاشی تجسم می‌گردد، که در اینجا چگونگی تحلیل اثر بسته به قدرت رنگ‌شناسی و نقاشی شخص نقاش دارد که آیا توانسته است با استفاده از شناخت تحلیل روانی رنگ‌های مختلف آنها را چنان در کنار هم قرار دهد که بطور کامل و درست اندیشه‌های خود را القا نماید یا نه؟ این سوال در مورد شخص نویسنده هم صدق می‌کند.

پس در اینجا نکته‌ای نهفته است و آن اینکه آیا ما انسان‌ها می‌توانیم اندیشه‌های خود را در قالب شیوه‌های بیان به دیگران القا کنیم؟ همه انسان‌ها نویسنده یا نقاش نیستند که با مهارت به تعریف خود و افکارشان در جامعه بپردازند. حرکات بدن نوعی بیان و پیام است که باید توجه شود این مهم نیز سرچشمه از نیروی زبان می‌گیرد، از آنجا که این نیرو با اثبات روان‌شناسان بزرگ و زبان‌شناسان صاحب نام در وجود همه جای دارد باید گفت که فقط طریق بهره‌گیری از آن را باید بدانیم تا بتوانیم شخصیت خود را همانگونه که هست برای دیگران تعریف نماییم.

وقتی از نیروی درونی زبان صحبت به میان می‌آید و اینکه حرکات بدن ما انسان‌ها بر اساس نیروی زبانمان ترتیب داده می‌شوند، باید گفت هرگونه حرکتی که در چهره و دیگر اعضای بدن یا در مجموع رفتار ما بروز داده می‌شود به بیان احساسی و معنایی از خود ما می‌پردازند. پس باید است که این حرکات را که در واقع زبان بدن ما را شکل می‌دهند تحت کنترل خود درآوریم تا در روابطمان همانگونه که می‌خواهیم موفق باشیم و این به نظر من چیزی جز ادبیات نیست که در روابط اجتماعی روانشناسی بیان قلمداد می‌شود.

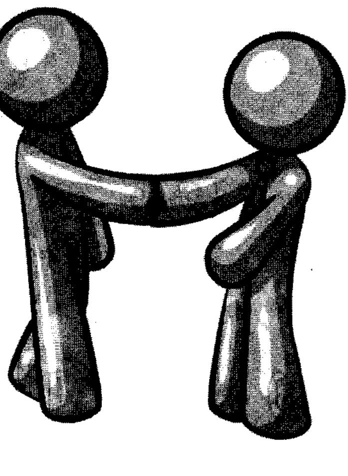
اگر بخواهیم اشاره‌ای به شخصیت‌های بزرگ داشته باشیم، می‌توانیم در تاریخ نظری بیفکنیم تا ببینیم که بیشتر شخصیت‌های مهم به صورتی ناخودآگاه رفتارشان و حتی چهره‌شان به صورت افکارشان و اندیشه‌های درونی‌شان تصویر می‌شود و این همان معنای رفتار و حرکات بیرونی آنها را نشان می‌دهد که در حقیقت معرف شخصیت درونی آنهاست. با توجه به مطالب فوق باید گفت که زبان بدن در کنار شیوه‌های دیگر بیان گویشی بدون شک حامل معنا از درون ما انسان‌ها است.

محمدرضا نظری دارکولی

نویسنده و منتقد ادبی

بخش اول

ارتباط غیر کلامی



فصل ۱

تجربه ارتباط غیرکلامی در ایران

آیا در جامعه‌ایی چون ایران، با فرهنگی بسیار کهن، مـی‌تـوان انتظـار داشت که وسعت دریافت پیام به وسیله نـشانه‌هـای غیرکلامـی بـیش از آنچه باشد که در تحقیقات غربی‌ها دیده شده است؟

علت اینکه در اینجا ـ مبحث زبان بدن ـ مسأله فرهنگ بـسیار کهـن ایران را به عنوان یک استنباط درباره یک عامـل مـؤثر مطـرح مـی‌کنـیم، محتوای اشعار فارسی است.

شاید بتوان گفت که صائب تبریزی یکی از قدیمی‌تـرین کارشناسـان ارتباطات غیرکلامی در جهان باشد. مردی که در نقطه‌یی از تاریخ ایـران در جایی بیش از ۳۸۰ سال قبل و با میراثی در حدود یک صـد و بیـست هزار شعر ایستاده است:

هزار نکته سربسته، بی‌میانجی حرف
ز غنچه دهن تنگ‌یار می‌شنوم

در حالی‌که دهان یار صائب بسته است، او هزار مضمون را در سکوت، از لبان او می‌شنود.

چون نای، لب بسته سراپای زبانیم
در ظاهر اگر نیست زبان در دهن ما

نای به معنای یک نوع ساز موسیقی بادی که انتهای آن بسته است.

برگ خزان رسیده بود ترجمان باغ
از رنگ چهره، حال مرا می‌توان شنید

صائب در اینجا نیز به جای فعل دیدن از فعل شنیدن استفاده کرده است.

نامه سربسته را چون آب خواندن، حق ماست
کز سخن فهمان آن لب‌های خاموشیم ما
هر چند نیست درد دل ما نوشتنی
از اشک خود دو سطر به ایما نوشته‌ایم
باور که می‌کند که از چشم سرمه‌دار
آواز دور واش حیات می‌توان شنید

و هفتصد سال قبل سعدی چنین می‌گوید:

رنگ رویم غم دل پیش کسان می‌گوید
فاش کرد آنکه زبیگانه همی بنهفتم
گر بگویم که مرا بی‌تو پریشانی نیست
رنگ رخساره خبر می‌دهد از سرّ ضمیر

مولوی نیز شعرهایی با محتوای ارتباط غیرکلامی دارد:

گرچه تفسیر زبان روشنگر است
لیک عشق بی‌زبان روشن‌تر است
رنگ رویم را نمی‌بینی چو زر؟
زاندرون، خود می‌دهد رنگم خبر
پس زبان محرمان خود دیگر است
همدلی از همزبانی بهتر است

از دیگر شاعران نیز شاهدی در دست است:

تو مو می‌بینی و من پیچش مو
تو ابرو، من اشارت‌های ابرو
و شاهدی از شاعری معاصر:
نشود فاش کسی آنکه بیان من و توست
تا اشارات نظر نامه رسان من و توست
گوش کن، با لب خاموش سخن می‌گویم
پاسخم گو به نگاهی که زبان من و توست
هوشنگ ابتهاج ـ هـ الف ـ سایه

مهارت‌های توجه در زبان بدن

براساس پژوهش‌ها رایج‌ترین برآورد آن است که ۸۵ درصد ارتباطات ما را ارتباطات غیرکلامی تشکیل می‌دهد!

بنابراین، توجه یا جنبه غیرکلامی گوش کردن، زیربنـای اصـلی ایـن فرایند است. (توجه کردن به معنای اختصاص توجه جسمی به فرد دیگر است.)

گاهی اوقات، از توجه به عنوان گوش کردن با تمام بدن یاد میشود. توجه کردن، ارتباطی غیرکلامی است که نشان می‌دهد شـما بـه فـرد در حال صحبت، دقیقاً گوش می‌دهید. مهارت‌های توجه کردن شامل حالت درگیر بودن، تحرک جسمانی مناسب، تماس چشمی و محیط غیرمزاحم است.



اثرات توجه و عدم توجه

توجه اثربخش، کارایی بسیار زیادی در روابط بشری دارد. توجه کردن، به طرف مقابل نشان می‌دهد که شما به او و صحبت‌هایش علاقمندید. به همان نسبت که توجه نکردن مانع صحبت گوینده میشود، این مهارت، بیان مهمترین موضوعات موجود در ذهن و قلب او را تسهیل می‌کند.

آلن آیوی و جان هینکل پیامدهای توجه را در یک دوره دانشگاهی روان‌شناسی به تحقیق گذاشتند. آنان رفتار توجه آمیز را به شش دانشجو آموزش دادند و سپس از جلسه درسی که توسط یک استاد میهمان اداره می‌شد فیلم‌برداری ویدیویی کردند. دانشجویان، رفتارهای یک دانشجوی بی‌توجه به کلاس را آغاز کردند و استاد بدون آگاهی از برنامه تعیین شده برای آنان، صحبت خود را آغاز کرد. سخنرانی او بر یادداشت‌هایش متمرکز بود. در این مرحله، استاد از هیچ نوع حرکات بیانگری استفاده نکرد و با توجه اندکی که به دانشجویان نشان می‌داد، فقط به صورتی یکنواخت و ملال‌انگیز صحبت کرد. اما پس از آن که علامت از پیش تعیین شده به دانشجویان داده شد و آنان توجه فیزیکی و عمدی خود را آغاز کردند، در عرض ۳۰ ثانیه، سخنران درسی زنده را به وجود آورد. توجه، به تنهایی توانست کل جریان کلاس را تغییر دهد اما دانشجویان پس از دریافت علامتی دیگر دوباره توجه فیزیکی خود را متوف کردند و سخنران پس از تلاشی بی‌حاصل برای تداوم پاسخ دانشجویان، همان شیوه سخنرانی غیرجذاب آغاز کلاس را از سرگرفت.

حالت درگیر بودن

از آنجا که زبان بدن یا تن، اغلب با صدایی رساتر از واژه‌ها صحبت می‌کند، حالت درگیر بودن، برای گوش کردن اهمیتی بسزا دارد.

خم شدن به سمت گوینده، در مقایسه با تکیه کردن به عقب یا لم دادن بر روی مبل، انرژی و توجه بیشتری را انتقال می‌دهد. اغلب افراد نه تنها تمایل دارند خود را به جلو خم کنند که در صندلی‌هایشان نیز رو به جلو می‌نشینند. اما برعکس، بعضی شنوندگان چنان به صندلی‌هایشان تکیه می‌دهند که همچون جنازه‌هایی نشسته و خشک، به نظر می‌آیند. و این حالتی است که برای گوینده بسیار ضد انگیزه است!

رو در روی شخص دیگر بودن یعنی قرار گرفتن شانه راست شما مقابل شانه چپ او ـ کمک می‌کند که درگیر بودن خود را به او انتقال دهید. عبارت رایج (او برخوردی سرد با من داشت) نشان دهنده بی‌تفاوتی و عدم پذیرشی است که آن را می‌توان از طریق قرار نگرفتن در روبروی فرد دیگر انتقال داد.

حالت دیگری از این روبرو بودن با فرد دیگر، قرار گرفتن در سطح چشمی یکسان با گوینده است. این موضوع، به خصوص اگر شما برای گوینده، مظهر قدرت، پدر یا مادر، معلم یا رئیس باشید اهمیت بیشتری دارد. نشستن بر روی لبه میز، در حالیکه طرف مقابل روی صندلی نشسته است و یا ایستادن در موقعی که او نشسته است، می‌تواند مانع مهمی برای تماس بین فردی باشد.

حفظ یک وضعیت باز و پذیرا، مانند دست به سینه نبودن و پا روی پا نینداختن، مثالهایی از حالت درگیر بودن است که توجه شما را به

بحث نشان می‌دهد. دست به سینه بودن و پا روی پا انداختن، اغلب انتقال دهنده پیام بسته بودن و حالت دفاعی داشتن است.

رعایت یک فاصله مناسب با گوینده، جنبه بسیار مهمی از گوش کردن است. فاصله زیاد، مانع ارتباط می‌شود.

حرکت مناسب بدن، برای خوب گوش کردن ضروریست. **فرانکلین ارنست**، روان‌پزشک، در کتاب خود با عنوان چه کسی گوش می‌دهد؟ می‌نویسد:

> **گوش کردن، حرکت کردن است. گوش کردن، حرکت داده شدن توسط شخص گوینده است، به صورت جسمی یا روانی. فرد بی‌تحرکی را که به گوینده خیره شده است می‌توان به شکلی معتبر به‌عنوان شخصی ارزیابی کرد که گوش نمی‌دهد. هنگامی که حرکت قابل مشاهده فرد کاهش یافته است و میزان پلک زدن چشمش کمتر از یکبار در شش ثانیه افت کرده است، گوش دادن، از نظر عملی متوقف شده است.**

تماس چشمی اثر بخش بیانگر میل و علاقه به گوش کردن است. این کار شامل تمرکز آرام چشم شنونده بر گوینده و تغییرگاه به گاه مسیر چشم از صورت او به بخش‌های دیگر بدن مثل دست در حال حرکت، و سپس برگرداندن نگاه به صورت تا برقراری مجدد تماس

چشمی می‌باشد. تماس چشمی ضعیف هنگامی روی می‌دهد که شنونده نگاه خود را از گوینده برمی‌گیرد، یا به شکلی ثابت و مات به او خیره می‌شود، و یا به محض آن‌که گوینده او را نگاه می‌کند، او به جای دیگری می‌نگرد.

تماس چشمی گوینده را قادر می‌سازد که میزان پذیرش خود و پیامش را از جانب شما ارزیابی کند. این کار کمک می‌کند که او مشخص سازد وقتی در کنار شما قرار می‌گیرد تا چه حد امنیت دارد.

اما مورد دیگری که به همین اندازه اهمیت دارد آن است که شما می‌توانید از طریق تماس چشمی، معانی عمیق‌تر کلام گوینده را بشنوید. در واقع، اگر گوش کردن اثربخش را به معنای راهیابی به اعماق وجود فرد دیگر و درک تجربه او از دیدگاه خودش تلقی کنیم، یکی از بهترین راه‌های ورود به این دنیای درونی را دریچه چشم افراد خواهیم‌یافت. **رالف والدوامرسون** گفته است: چشم انسان‌ها نیز به اندازه زبانشان حرف می‌زند، با این تفاوت که چشم این مزیت را دارد که بدون نیاز به فرهنگ لغت، در سراسر جهان قابل درک است.

در جامعه ما برای برقراری ارتباط بین فردی اثر بخش، توانایی ایجاد تماس چشمی مناسب ضروری است. گاهی اوقات نمی‌توان از آن زیاد استفاده کرد زیرا دیگران احساس ناراحتی می‌کنند. با این وجود، تماس چشمی اغلب یکی از مؤثرترین مهارت‌های مربوط به گوش کردن است.

توجه روانی

بیشترین چیزی که از یک شنونده انتظار می‌رود حضور روان شناختی اوست. زیرا از او انتظار می‌رود که واقعاً به خاطر گوینده، در آن موقعیت حاضر شده باشد. توجه فیزیکی بر حضور روانی می‌افزاید.

وقتی‌که من در محیط مناسبی قرار می‌گیرم، تماس چشمی کافی و تحرک جسمی مناسبی دارم و قیافه درگیر بودن خود را حفظ می‌کنم، معمولاً توجه روان شناختی‌ام نیز بیشتر می‌شود. چرا که توجه فیزیکی من به فرد مقابل کمک می‌کند تا حضور روانی مرا هر چه بیشتر احساس کند.

فصل ۲

ارتقاء تصویر بدن

ترس از صمیمیت معمولاً با تصویر بدن منفی، شدیدتر می‌شود. وقتی تصویر بدنی ضعیف داشته باشید، از بقیه آدم‌ها خودتان را جدا می‌کنید. وقتی با طرفتان تنها هستید آرامش ندارید و از صمیمیت می‌ترسید. آنهایی که تصویر بدنی ضعیف دارند در ایجاد روابط نزدیک و صمیمانه مشکل دارند. معمولاً قبل از اینکه برای طرفشان ارزش و اهمیت زیاد پیدا کنند، خودشان رابطه را خراب می‌کنند.

علت تصویر بدن ضعیف

تصویر بدن منفی می‌تواند به این دلیل ایجاد شود که در زمان کودکی، کسی با محبت و مهربانی لمس و نوازشتان نکرده باشد. همچنین ممکن است به خاطر انتقادها، بی‌محلی کردن‌ها و یا سوءاستفاده دیگران ایجاد شود. این تصویر بدن ضعیف با مقایسه کردن خودتان با ستاره‌های سینما، یا حتی یکی از اعضای خانواده و فامیل، دوستان یا

همکاران که به نظر شما افرادی موفق هستند بوجود می‌آید. و وقتی به بدن، شخصیت و رفتارهای خودتان با نگاه منفی و انتقادی بنگرید، وضع بدتر هم می‌شود.

تصویر بدن ضعیف چه بسا با نگاه کردن به مجلات، فیلم‌ها، برنامه‌های تلویزیونی بدتر هم شود. تلویزیون و سینما پر از افراد زیبا، جذاب و خوش تیپ است. وقتی خودتان را با این استانداردهای غیرممکن مقایسه می‌کنید، اعتماد به نفس و تصویر بدنتان ضعیف میشود.

تصویر بدن ضعیف و روابط

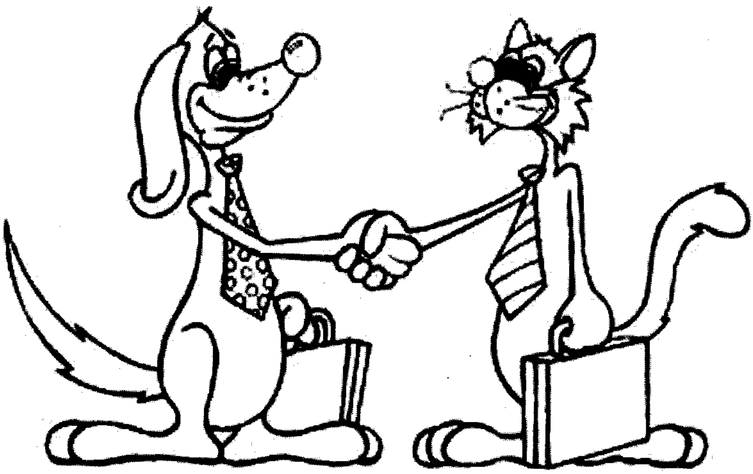
روابط طولانی مدت و محکم هم می‌تواند تحت تأثیر تصویر بدن ضعیف قرار گیرد. ظاهر شما می‌تواند از احترام متقابل، صداقت و گفتگوی آزاد هم پراهمیت‌تر شود. اگر از چند کیلو چاق‌تر شدن، تغییر مدل مویتان یا حتی ادامه تحصیل یا وارد شدن به کاری بهتر به خاطر اینکه نگران این هستید که دوست یا شوهرتان چه فکری می‌کند، می‌ترسید، مطمئناً رابطه‌تان بر پایه عشق نیست.

وقتی رابطه شما حول وزن شما و ظاهر طرفتان باشد، مطمئناً دیدگاه پذیرنده‌ای نسبت به یکدیگر ندارید. این عشق نیست، تنهایی است. تصویر بدن ضعیف، حس تنهایی و ترس از صمیمیت را بالا می‌برد.

تصویر بدن قوی و روابط

وقتی تصویر بدنی سالم داشته باشید، روابط شخصی و کاریتان برپایه صداقت و اعتبار خواهد بود. هیچوقت از بیان افکار، احساسات و

نظراتتان نمی‌ترسید، چون می‌دانید ارزش شما بیشتر از ظاهر و اعمالتان است. هیچوقت از حرف زدن با کسانی که فکر می‌کنید بی‌اندازه زیبا، باهوش یا خوش صحبت هستند نمی‌ترسید و احساس ناامنی نمی‌کنید چون می‌دانید آنها هم مثل خود شما انسان هستند و مثل خود شما ترس‌ها و ناامنی‌هایی دارند.



ارتقاء تصویر بدن

ـ قبول کنید که نمی‌توانید ذهن دیگران را بخوانید. مطمئن باشید مردی که در اتوبوس می‌بینید در مورد عیب و ایرادهای صورت و هیکل شما با بغل دستی‌اش حرف نمی‌زند. وقتی با طرفتان صمیمی و نزدیک باشید، مطمئن باشید که دیگر حواس او به سلولیت‌های روی پایتان نیست، به خود شماست. چون خودتان بیش از اندازه روی خودتان حساس هستید، فکر نکنید که بقیه هم همینطور هستند.

- عقاید هیچ چیز یا همه چیز را کنار بگذارید. فقط به خاطر اینکه موهایتان خوش حالت نیست یا وزنتان وزن ایده‌آل نیست نمی‌توانید زیبایی چشم‌ها یا پاهای بلند و خوش فرمتان را نادیده بگیرید. مطمئناً کاملاً خوب یا کاملاً بد نیستید. برای خودتان همانطور که هستید ارزش قائل شوید.

- روی علایق و اهدافتان متمرکز شوید. تصویر بدن منفی‌تان بر پوست بد یا بینی بزرگتان را فراموش کنید. به آمال و آرزوهایتان فکر کنید: (می‌خواهید کتاب بنویسید؟ می‌خواهید سوپراستار فیلم شوید؟ به ایتالیا سفر کنید؟) روی بهترین نقاط زندگیتان تمرکز کنید و تصویر بدن منفی‌تان را دور بیندازید.

بدنتان را دوست داشته باشید، هم از درون و هم از بیرون

زمانی می‌توان گفت که خانمی تصویر بدنی سالم و مثبت دارد که از واقعیت سایز و شکل بدن خود مطلع بوده و با آن احساس راحتی کند. وقتی کسی تصویر بدنی منفی داشته باشد، نگرش او نسبت به سایز و شکل بدنش واقعی نیست. ناراضی بودن از بدن می‌تواند روی احساس شما در مورد خودتان تأثیر بگذارد. تصویر بدن ضعیف می‌تواند مشکلات احساسی برایتان به همراه داشته باشد، اعتماد به نفستان را پایین بیاورد، عادات غذاییتان را ناسالم کند، استرس، افسردگی و اختلالات غذایی در شما ایجاد کند. داشتن تصویر بدن مثبت و رویکرد فکری سالم برای سلامت و خوشبختی هر زنی لازم است.

وقتی در آینه نگاه می‌کنید، از آنچه که می‌بینید راضی هستید؟

تصویر بدن شما مثبت است یا منفی؟ اگر پاسخ‌تان منفی است بدانید که تنها نیستید. این روزها خانم‌ها در تلاشند که خود را به ایده‌آل‌های زیبایی و جذابیت نزدیک کنند و این مسئله می‌تواند منجر به ایجاد تصویر بدن منفی در آنها شود. تبلیغات و سینما، عناصر تأثیرگذار در این زمینه هستند. جای تعجب نیست که جوانی هم مانند لاغر بودن معیار زیبایی شناخته می‌شود. همین مسئله بازار مواد آرایشی و بهداشتی را داغ کرده است.

فشارهای دیگر می‌تواند از اطرافیانمان به ما تحمیل شود

ـ خانواده و دوستان می‌توانند با نظرات مثبت یا منفی خود بر تصویر بدن شما تأثیر بگذارند.

ـ توصیه سلامتی پزشک را می‌توانید سوءتعبیر کنید و همین بر تصویر بدن شما و احساسی که نسبت به خود دارید تأثیر می‌گذارد.

یاد بگیرید آنچه که در آینه می‌بینید را دوست داشته باشید

همه ما می‌خواهیم که بهترین ظاهر را داشته باشیم اما یک بدن سالم همیشه به ظاهر مربوط نیست. در واقع، بدن سالم در همه اشکال و اندازه‌ها موجود است. برای عوض کردن تصویر بدنتان باید شیوه

تفکرتان را در مورد بدنتان را عوض کنید. در عین حال، عادات و انتخاب‌های سالم زندگی نیز برای ارتقاء تصویر بدن ضروری هستند.

- تغذیه سالم می‌تواند سلامت و زیبایی پوست و موی شما را افزایش داده و قدرت و استحکام بیشتری هم به استخوانهایتان بدهد.

- ورزش منظم و مداوم، اعتماد به نفس، تصویر بدن و سطح انرژی شما را بالا می‌برد.

- استراحت کافی رمز از بین بردن استرس است.

زبان بدن در اولین برخورد

داوری لحظه‌ای و فوری بزرگترین بخش تأثیر اول است و در این داوری، زبان بدن یکی از عناصر بسیار مهم به نظر می‌رسد. به‌طور کلی اقداماتی که در لحظه اول برخورد، به شدت توی ذوق می‌زند و مانع ارتباطی ایجاد می‌کند عبارتند از: خاراندن سر، جویدن عصبی گوشه لب‌ها، دوری از تماس چشمی و قوز کردن یا بی‌انعطاف ایستادن و ...

در اولین برخورد، وقتی فرد لبخند نمی‌زند، حالت بدنی خشکی دارد، به افراد نگاه نمی‌کند، در نتیجه باعث می‌شود افرادی را که به او نزدیک می‌شوند، ناامید کند. انسان‌ها به طور کلی از کسانی استقبال می‌کنند که پر انرژی و گشاده‌رو باشند و لبخند یکی از مطمئن‌ترین زبان‌های تن است. لبخند به دیگران می‌گوید در آن لحظه خاص از او خوشحال یا راضی هستید.

وقتی به کس لبخند می‌زنید، نورون‌های منعکس کننده او از هم باز و شاد می‌شوند و متقابلاً لبخندی را به نمایش می‌گذارد و آگاهانه یا ناآگاهانه احساس می‌کنند روی شما تأثیر خوشایندی گذاشته است.

لبخند نزدن افراد را بی‌تفاوت نشان می‌دهد. توجه به این نکته نیز مهم است که لبخند زمانی واقعی برداشت می‌شود که چشم‌ها و بقیه بخش‌های صورت را هم دربردارد در ضمن مهم‌ترین جنبه لبخند در تأثیرگذاری اولیه، رنگ دندان‌های شماست. در دنیای امروز داشتن دندان‌های زرد رنگ تأثیر بدی به شخص می‌دهد. وضع ظاهر شما نیز در تأثیرات اولیه نقش تعیین کننده‌ای دارد. در واقع وضع ظاهرتان نخستین اطلاعاتی است که دیگران از شما می‌گیرند.

وقتی لباس آراسته و تمیز بپوشید این پیام را منتقل می‌کنید که از اعتماد به نفس فراوان برخوردارید و به دنیای پیرامونتان بها می‌دهید. برای خوب به نظر رسیدن لزوماً نباید زیبا و خوش چهره باشید. البته، زیبا بودن چیز بدی نیست، اما داشتن اطمینان خاطر و اعتماد به نفس مهم‌تر است. اگر خوب، خوشایند و مورد اعتماد به نظر برسید ارتباط را جذب می‌کنید و طرف مقابل را در موقعیت آرامی قرار می‌دهید. متخصصان بر این عقیده‌اند که تأثیرگذاری اولیه با برنامه‌نویسی ذهن ما برای ارزیابی و طبقه‌بندی کردن در رابطه است.



قوانین برخوردهای نخستین

قانون یک

تک تک ثانیه‌های برخورد اولیه خـود را کنتـرل کنیـد. گـول ایـن را نخورید که یک اثر بد، فردای آن روز به راحتی اصلاح‌پـذیر خواهـدبود. اصلاح امری به مراتب مشکل‌تر از این است کـه آن را از ابتـدا بـه‌طـرز صحیح انجام دهید. در طول یک ملاقات رسمی خیلی نگران این نباشـید که چه باید بگویید. برای ایجـاد یـک اثـر مطلـوب در دیگـران، داشـتن توانایی کافی برای خوب شنیدن مطالب بهتر از مهـارت صـحبت کـردن عمل می‌کند.

هرگونه اثر منفی را که به‌خاطر وضع ظاهری شـما ممکـن اسـت در دیگران ایجاد شود در نظر بگیرید. سپس در جهت از بین بردن آنها اقدام کنید. هر چند که منصفانه و عادلانه نباشد.

قدرت چشم

قانون دوم

هر زمان که امکان داشته باشد از جهش ابرو استفاده کنید. همیشه بـه جهش ابروی دیگران پاسخ دهید، مگر اینکه خودتان بخواهید خـصومت نشان دهید.

قانون سوم

ارتباط چشمی خود را همواره به سمت پایین قطع کنید. مگـر اینکـه عمداً بخواهید علاقه چندانی به طرف مقابل نشان ندهید. یا تعـادل او را برهم بزنید، در این صورت نگاه خود را بـه سـمت بـالا قطـع کنیـد، تـا اسباب مشوش شدن او را فراهم آورید.

قانون چهارم

در مرحله آغازین و حالت عادی برخورد هرگز سعی نکنیـد بـیش از سه ثانیه به طرف مقابل خیره شوید. نگاه کنید، پس از سـه ثانیـه ارتبـاط چشمی خود را موقتاً قطـع کنیـد. سـرپیچی کـردن شـما از ایـن قـانون می‌تواند موقتاً اثر منفی ایجاد کند، حتی اگر طـرف مقابـل نتوانـد علـت احساسات منفی خود را بیان کند. تنها مورد استثناء در این مـورد هنگـام بازی قدرت پیش می‌آید و آن زمانی است که عمداً بخواهید رقیب خود را دست پاچه نمایید.

قدرت خندیدن

قانون پنجم

در هنگام استفاده کردن از خنده، با توجه به نوع موقعیت، خنده را در نظر بگیرید. همان‌طور که اجتناب مطلق از خندیدن می‌تواند اثرات منفی

داشته باشد. خنده‌های نامناسب نیز به همان نسبت می‌تواند برای شما مضر باشد.

استفاده از فضا در حالت ایستاده

قانون ششم

دقت کنید ناخواسته، حریم خصوصی کسی را مورد حمله قرار ندهید. اگر می‌خواهید عمداً دست به این کار بزنید متوجه باشید که ممکن است طرف مقابل شدیداً تحت تأثیر قرار گیرد و برانگیخته شود. در فصل‌های بعد توضیح خواهیم‌داد که شما چگونه می‌توانید از این موضوع به نفع خود استفاده کنید.

قانون هفتم

برای رسیدن به نتیجه دلخواه خود اول دقت کنید که فاصله خود را درست انتخاب کنید. اختلافات فردی، فرهنگی و همچنین چگونگی رابطه خود را با طرف مقابل در نظر بگیرید. احساس حقارت نکنید و ناراحت نشوید، از فاصله‌های مختلف با مردم برخورد کنید و این کار را به شکل یک عادت درآورید. با افراد گوناگون هر چقدر با انعطاف بیشتری برخورد کنید، توان شما در تسلط برخورد خود با آنان به همان نسبت افزایش خواهدیافت.

قانون هشتم

در بعضی شرایط خاص می‌توان با سنجش و دقت قانون فضای شخصی افراد را نقض و وسایل دوستی دو جانبه را فراهم کرد. ولی فقط

زمانی دست به چنین کاری بزنید که به طرف مقابل با تمجید لفظی و یا علائم گفتار بی‌صدای گرم و مشوق پاداش نیز بدهید. در چنینی شرایطی کم شدن فاصله بین شما دو نفر باعث خواهد شد تا دوستی و علاقه طرف مقابل نسبت به شما افزایش پیدا کند و با شما بیشتر همکاری کند.

قانون نهم

هرگز با آقایان بیگانه از روبرو و خانم‌های غریبه از پهلو برخورد نکنید. هنگام صحبت با یک آقا از کنار او شروع کنید و به تدریج وضعیت خود را تغییر دهید تا به روبروی او برسید. در هنگام صحبت کردن با خانمها از روبرو برخورد کرده، سپس به آرامی به کنار او بروید.

قانون دهم

زمانی‌که کسی نشسته است هرگز به طور ایستاده با او ارتباط برقرار نکنید، مگر این‌که بخواهید عمداً بر او تسلط یابید یا او را تهدید کنید. ارتفاع یکی از عوامل قوی سلطه‌گری می‌باشد.

استفاده از فضا در حالت نشسته

قانون یازدهم

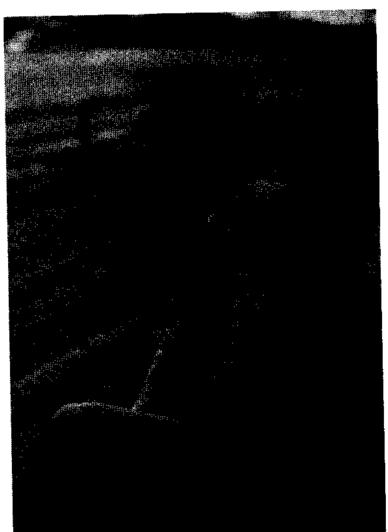
اگر در هنگام نشستن بر صندلی‌های بازودار و کوتاه مجبورید بدن خود را به سمت عقب خم کنید، از نشستن بر روی آنها پرهیز کنید زیرا در این حالت تعداد علائمی که از طریق وضع اندامی می‌توانید ارسال کنید بسیار محدود خواهد شد.

قانون دوازدهم

در صورتی می‌توانید صندلی را جابجا کنید تا از قوانین فاصله که شرح آن گذشت استفاده کنید، که با نشستن در فاصله کمتر راحت‌تر از زمانی باشید که در حال ایستاده‌اید. علت آن این است که صندلی باعث می‌شود بیشتر احساس امنیت کنید. مخصوصاً اگر بازوهای آن بین شما و افراد یک مانع فیزیکی ایجاد کرده باشد.

قانون سیزدهم

سعی کنید از نشستن در کنار و نزدیک یک خانم و روبروی یک آقای ناآشنا بپرهیزید. اگر فرصت اجازه داد از طرز حرکاتی که در بالا توضیح داده شد استفاده کنید. یعنی اگر طرف مقابل شما یک مرد می‌باشد برخورد خود را با نشستن در روی صندلی کنار او و اگر او یک خانم است از روبرو آغاز کنید.



فصل ۳

خودشیفتگی در زبان بدن

خودشیفتگی چیست و خودشیفته کیست؟

ریشه واژه خودشیفتگی و خودکامی به اسطوره یونانی که «نارسیوس» بود، برمی‌گردد. نارسیوس، مرد جوان خوش سیمایی بود که بسیار مجذوب خودش بود، به نحوی که کنار آب می‌نشست و ارتباطی با کسی نداشت. سرانجام عاشق عکس در آب شد و پنداشت که حوری بهشتی است. بنابراین کوشید که او را بگیرد ولی چون کامیاب نشد، مایوس گردید و در پایان از این اندوه جان سپرد!

این در واقع تعریف ویژگی فرد خودشیفته است. انسانی که صرفاً به خویشتن می‌اندیشد و به قول یکی از روان‌شناسان صاحب نام؛ «تمام نیروی روانی وی به خودش معطوف است.»

خودشیفتگی نوعی اختلال هیجانی اغراق‌آمیز است. مبتلایان به این اختلال، با سایرین همدل نیستند، ولی نیاز دارند پیاپی از سوی آنان مورد تمجید واقع شوند. هر چند خودشیفتگان و خویشتن کامان، تصویری

مبالغه آمیز از خویش دارند، اما از پنداره بسیار آسیب‌پذیری برخوردار بوده و غالباً با هویت خویشتن ناآشنایند.

اختلال یاد شده کمتر از سایر اختلالات شخصیتی رخ می‌نماید و احتمال ابتلا به آن تقریباً یک درصد است. مطالعات نشان می‌دهد که اختلال مزبور بیشتر در مردان جوان روی می‌دهد. آسیب‌پذیری در عزت نفس، شخص مبتلا به خودشیفتگی را نسبت به انتقاد یا شکست خیلی حساس می‌کند. گرچه امکان دارد آنان این موضوع را آشکارا بروز ندهند، ولی خرده گیری از آنها سبب دل آزاری، احساس حقارت، کم‌ارزشی، تهی بودن و پوچی در آنها می‌شود. واکنش این افراد در چنین مواقعی غضب یا هجوم متقابل و گستاخی است.

بیشتر اوقات چنین تجاربی به انزوای اجتماعی و یا تحقیر می‌انجامد. روابط بین فردی و عملکرد اینگونه اشخاص اکثر مواقع با مشکل روبرو می‌گردد. درمان اختلال مذکور از طریق روان درمانی و گفت‌وگو بین روان پزشک و بیمار امکان‌پذیر است. به قول بایگون؛ «خودکام، خانه‌ای را آتش می‌زند تا در شعله آن تخم‌مرغی برای سد جوع بپزد.»

تحلیل این عمل چه می‌تواند باشد جز اینکه او می‌خواسته است فقط بخاطر میل شخصی خود دست به کاری شاید غیر عقلانی و بی‌منطق بزند.

شاید همگی ما در دورانی از زندگی خویش با کسانی روبرو بوده‌ایم که خویشتن را در بسیاری جهات برتر از سایرین می‌دانند و پیوسته حس خودبزرگ بینی و مهم بودن دارند و می‌گویند؛ «من تاکنون هرگز ناکام نبوده‌ام»، «می‌توانم با قدرت بیانم روی همه نفوذ داشته باشم!»، «دست به هر چه می‌زنم، به طلا بدل می‌گردد!»، «به قدری جذاب هستم که همه بی‌اختیار متوجه من می‌شوند!»

و من، من، من ... اینها جمله‌ها و فرازهایی هستند که بر زبان انسان خودشیفته جاری می‌شود. خودشیفتگی یکی از اختلالات روان شناختی به حساب می‌آید. این اختلال ممکن است در عهد خردسالی همه افراد وجود داشته باشد. بی‌شک انتظار می‌رود که با گذراندن دوران رشد و بالندگی و برون رفت از کودکی، این اختلال اندک اندک از بین برود.

همگی ما در روزگار کودکی خود و در چند هفته نخست زندگی پیش از آنکه مادر و یا پرستارمان را بشناسیم، دچار حالتی از خودرفتگی می‌گردیم. در سنین یک، دو، سه سالگی نیز باز همان حالات خودکامگی در تمام کودکان مشاهده می‌شود. کودک در این سنین حس می‌کند که همه چیز منحصر به اوست و تمامی جهان و هر چیزی که در پیرامونش است، باید تحت تملک او باشد. چنین حالات خودکامی در کودک با افزایش سن و شناخت بیشتر وی نسبت به گیتی و نیز وقوف بر این موضوع که دیگران لزوماً مثل او نیستند و هر کسی آرزوها و دیدگاه‌های خودش را دارد، تغییر می‌کند.

اما چنانچه این دگرگونی و تحول در کودک به‌وجود نیاید، شخصیت و هویتش در دوران بزرگسالی همچنان خودشیفته باقی می‌ماند، روان‌شناسی درباره علل و عوامل خودشیفتگی چنین می‌گوید؛ «ارزش نهادن فزون از اندازه و در کانون توجه واقع شدن در طی دوران پرورش در زمره عواملی هستند که این بحران را پدید می‌آورند. محدودیت روابط اجتماعی و محرومیت از فرصت‌هایی که آدمی قادر باشد با همسالانش همگامی داشته باشد، به پایداری این اختلال می‌انجامند.

در ضمن ناامنی، بیم طرد و عدم تأیید از جانب اطرافیان از سایر عواملی هستند که سبب می‌گردند توجه شخص معطوف خود شود.» در مورد سایر عوامل تشدید خودشیفتگی می‌توان به توانایی‌های تخصصی، برتری در ویژگی‌های جسمی، موفقیت‌های پیاپی و در نتیجه تشویق و ترغیب‌های بی‌حد اشاره کرد که انسان را به سمت خودپرستی می‌کشاند.»

در این اختلال تمام انرژی روانی فرد صرفاً متوجه خودش است. به نحوی‌که دیگر قادر نیست عشق و محبت خویشتن را درباره سایرین هم به کار گیرد. اینان فقط می‌توانند با کسانی که همانند و همفکر آنانند، ارتباط برقرار کنند.

چنانچه از ایشان خرده گرفته شود و یا در انجام امری با شکست روبرو گردند، سریعاً واکنش نشان می‌دهند. از سایرین بهره‌کشی می‌کنند و در روابط بین فردی استثمارگرند، نسبت به ظاهرشان حساسند و از اطرافیان خود انتظار تعریف و تمجید زیادتری دارند. برای این اختلال یک علت مشخص شده وجود دارد و آن این است که فرد خودشیفته احتمالاً در همدلی و روابط عاطفی با مادر خویش دچار مشکل بوده و یا

اینکه از سوی پدر و مادرش، مخصوصاً مادر، در همان اوایل زندگی مطرود شده است!

آمارها شیوع ثابت شده شمار افراد خودکامه در کل جمعیت را حدود یک درصد پیش‌بینی کرده‌اند که البته تصور می‌رود عده ایشان، بیشتر از این رقم باشد. همچنین از تعداد افرادی که به درمانگاه‌ها و مراکز پزشکی تخصصی رجوع می‌کنند، حدود ۲ تا ۱٦ درصدشان به چنین اختلالی مبتلا هستند. وجود ناهمگونی و به هم ریختگی در روابط این افراد، گذشته از روابط خانوادگی و زناشویی، روابط بین فردی و شغلی را هم دربرمی‌گیرد.

دکتر محمود ساعتچی، روان‌شناس و عضو هیأت علمی دانشگاه علامه طباطبایی، پیرامون مشکلات این افراد در محیط کار و خانواده چنین می‌گوید؛ «اگر ویژگی‌های گوناگون فرد خودشیفته را نیک بنگریم، درمی‌یابیم که آثار منفی شخص خودشیفته در محیط کار بسی متنوع و گسترده است. او هدف زندگی خویش را ارضای نیازهای خویشتن می‌داند و بنابراین علاقه و منظور اصلی وی، ارضاء خواسته‌ها و نیازهای خویشتن است.

به احتیاجات دیگران توجهی ندارد، هر چند که ظاهراً تظاهر می‌کند که اینگونه نیست. از همین روی، در محیط کار، تمام همکارانش با گذشت زمان، سرانجام به جایی می‌رسند که وی را دوست داشتنی نمی‌یابند، از همگامی با او دوری می‌گزینند و با شیوه‌های مختلف تلاش می‌کنند که کمتر با وی برخورد داشته باشند، به سبب آنکه فرد خویشتن کام در مراحل متفاوت رشد و بالندگی شخصیت از دیدگاه فروید، در

نخستین مرحله رشد شخصیت خود یعنی نهاد متوقف شده است، پس بر پایه اصل کسب لذت و اجتناب از درد، عمل می‌کند.

در صورتی‌که چنین فردی، مدیر یک واحد باشد، به رشد و ارتقای مهارت‌های شناختی، هیجانی و حرکتی افراد تحت نظر خویش اعتنایی ندارد و تمام تلاشش را معطوف آن می‌سازد که از توان، استعداد و مهارت‌های آنان در راه کسب امتیاز و شهرت برای خود سود جوید.»

دکتر ساعتچی اضافه می‌کند؛ «وضع افراد مزبور در خانواده‌هایشان هم به همین سبک و سیاق است. یعنی همسرشان به منزله وسیله‌ای تلقی می‌شود که نیازهای زیستی، اجتماعی و فرهنگی وی را ارضاء کند و نهایتاً همسر برایش ارزش جدی ندارد، روابط خانوادگی این اشخاص معمولاً مغشوش و درگیری‌های لفظی، مشاجره‌ها و عدم تفاهم در خانواده آنها زیاد به چشم می‌آید. می‌توان گفت آثار و پیامدهای زندگی این قبیل افراد در خانواده سبب ایجاد پریشانی فکری، اعتماد به نفس اندک و بسیاری دیگر از اندیشه‌ها و نگرش‌های منفی در بین اعضای خانواده می‌گردد.»

ممکن است این اختلال بسیار مزمن و دیر درمان باشد، افزون بر آن، اختلالات دیگر هم همراه با آن، فرد را تهدید می‌کنند. افسردگی و اضطراب بیمارگونه، گرایش به میگساری و موادمخدر و ... در بیشتر مواقع در پی بیماری مورد بحث بروز می‌کند. برای کمک به این بیماران، انواع شیوه‌های درمانی روان شناسی همچون روان درمانی فردی، گروهی و محیط درمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

البته اگر فرد خودشیفته در برابر این راهکارها ایستادگی کند، هیچ یک از ایشان را یارای آن نیست که مفید واقع شوند. اینان حتی ممکن

است در برابر پزشک معالج هم از خود مقاومت شدیدی نشان دهند. از بین همه این شیوه‌های درمانی، گروه درمانی بیشتر سودمند است.

در این روش، شماری از خودشیفتگان در نشستی با روان شناس دیدار کرده و در این ضمن روان شناس با بررسی نارسایی‌های مشترک آنها، برایشان برنامه‌های ویژه درمانی در نظر می‌گیرد، این بیماران در ارتباط با برخورد مستقیم، بهتر می‌توانند به خود و به سایر بیماران یاری کنند.

شخص خودکامه برای زنده ماندن به احدی تسلیم نشده و درصدد رویارویی با سایرین از طریق عدم بروز نوازش و ممانعت از دریافت آن برمی‌آید. انسان‌های خودشیفته کسانی هستند که ارزش‌های فردی و اجتماعی را تنها در برابر خواسته خود می‌دانند و رفتارشان را صحیح و به حق می‌شمارند و پیوسته سایرین را نامعتبر قلمداد می‌نمایند، خودشیفتگان هرگونه خوب بودن دیگران را نادیده گرفته و یا آن را شرطی می‌بینند.

شخصیتی که خویشتن کام است، از محرومیت نوازشی نیز در رنج بسر می‌برد و در نظر وی هیچکس خوب نبوده، بنابراین نوازش خوب هم وجود ندارد. او عده‌ای از افراد تایید و تصدیق کننده را دور خود گرد می‌آورد تا مدام او را تحسین کنند و در بازی‌های روانی که ایجاد می‌کند، نقش مقابل را به گونه‌ای مناسب ایفا کند. پس همان‌طور که یادآوری شد، شیوع عارضه شخصیتی خودشیفته، ریشه در دوران کودکی هرکس دارد و عوارض اجتماعی آن بعد از رشد کودک می‌تواند به شرح ذیل باشد؛

- **رابطه با دیگرن فاقد هر نوع ارتباط مثبت و مستمر است.**

- در ارتباط‌های شخصی، هدف بهره‌کشی از سایرین می‌باشد.
- انتظار دریافت هر نوع خدمات، نوازش و لطف بدون ارائه پاسخ متقابل را دارد.
- دارای عزت نفس اندک و گسیخته شدنی است.
- پیوسته در جستجوی جلب تحسین و ارزش نهادن برای ظواهر می‌باشد.
- خیال پردازی با اهداف غیرواقعی و در پی کمال گرایی رفتن از صفات فرد خودشیفته است.
- زمانی که مورد انتقاد قرار می‌گیرد، بسیار عصبانی می‌شود و واکنش خیلی تند و خصومت آمیزی از خویش نشان می‌دهد.
- همواره از دیگران استفاده ابزاری می‌کند تا به اهداف شخصی خود دست یابد.
- خویشتن را بسیار با اهمیت می‌داند.
- راجع به کامیابی‌هایش در روابط بین فردی، زندگی خصوصی و حرفه‌ای شدیداً دچار توهمات فراوان است.
- همیشه از سایرین توقع برخوردهای خوب و دلپذیر دارد.
- پیوسته از مردم انتظار دارد به او توجه و از او پشتیبانی کنند.
- خیلی حسود است.

خودشیفته‌ها نخوانند

یکی از فضیلت‌ها و صفات مثبتی که در روان‌شناسی مثبت‌گرا دارایی مثبت تلقی می‌شود فروتنی است. فروتنی در ادیان و در آرای مصلحان و متفکران سراسر تاریخ مورد تأکید بوده و به آن سفارش شده است. در روان‌شناسی مثبت‌گرا دو واژه در اشاره به این صفت مثبت به کار می‌رود: فروتنی و تواضع ـ فروتنی را می‌توان مصداق این ویژگی‌ها دانست.

برآورد مناسب از موفقیت‌های شخصی؛ توانایی اذعان به خطاها؛ قدرت تحمل آرا و افکار مخالف خود و یا پذیرش توصیه‌های دیگران؛ استفاده از توانایی‌های شخصی در انجام دادن کارها؛ تمرکز اندک بر خود و از خود گذشتن.

اما تواضع بیشتر با رفتار اجتماعی مرتبط است و به برآورد معتدل از موفقیت‌ها اطلاق می‌شود و عمدتاً در نمودهای ظاهری مثلاً نوع پوشش خود را نشان می‌دهد. روان‌شناسان اجتماعی تواضع را عمدتاً به مسائل رفتاری نسبت می‌دهند. مثلاً در حضور دیگران چندان اعتبار ویژه‌ای برای خود منظور نکردن. به این ترتیب، می‌توان چنین نتیجه گرفت که در روان‌شناسی مثبت‌گرا فروتنی بیشتر یک صفات شخصی است که به خصوص در ارزشیابی از خود به‌کار می‌رود، اما تواضع صفتی اجتماع محور یا سبکی از رفتار است که می‌تواند با احساس درونی فروتنی همراه باشد. به عبارت دیگر، فروتنی احساس درونی صفتی است که تواضع نمود ظاهری یا وجه بیرونی آن است.

در بحث از تواضع و فروتنی لازم است آن را از انفعال یا ضعف شخصیتی یا احساس شرم جدا کنیم. فرد فروتن و متواضع ضعیف، منفعل و دارای احساس شرمندگی نیست. تواضع و فروتنی با احساس ارزشمندی شخصی، احترام اجتماعی و عزت نفس همراه است. فروتن کسی است که به دنبال درشت نمایی اطلاعاتی که او را مهمتر جلوه دهند، و کم‌شماری اطلاعاتی که او را کوچک می‌شمارند نیست. چون نیازی به دیده نشدن ندارد. تواضع و فروتنی در یک کلام مختصر نقطه مقابل خودشیفتگی است. خودشیفتگی در بزرگسالی صفت ناپسند اجتماعی تلقی و می‌توان آن را گاهی بیماری روانی در ذیل اختلالات شخصیت دانست. شخصیت‌های با صفت خودشیفته خودپنداره کاذب بالایی از خود دارند که گاه با واقعیت وجودی آنها همخوانی ندارد. آنان خود را برتر از دیگران می‌دانند و همواره به دنبال آنند که دیگران تشویقشان کنند و هیچ گلایه‌ای از آنها نداشته باشند. شخصیت‌های خودشیفته به انتقاد بسیار حساسند، از نظر روانی، شخص خودشیفته عزت نفس کاذب و متورمی دارد و بر همین اساس، کلیه موفقیت‌هایش را به توانایی‌های درونی خود نسبت می‌دهد، ولی شکست‌ها و قصورهایش را به عوامل بیرون از خود مربوط می‌داند.

خودشیفته‌ها بسیار توجیه کننده‌اند و در این زمینه مهارت بالایی دارند. در سطح بین فردی (ارتباطی)، شخص خودشیفته اهل رقابت و مرافعه جوست و در صورتی که بر رقیب یا رقیبانش غلبه یابد و این غلبه‌یافتگی را دیگران به چشم ببینند، عزت نفسش بالا می‌رود که به غرور شخصی وی منجر می‌شود. افراد خودشیفته چون خود را محق می‌دانند، به خودشان اجازه می‌دهند که هر نوع پرخاشگری ـ کلامی یا

رفتاری - را علیه دیگران روا دارند. اما افراد متواضع و فروتن درست در نقطه مقابل افراد خودشیفته نیاز چندانی به غلبه بر دیگران ندارند. آنان ضرورتی نمی‌بینند که برتری‌های خود را به رخ دیگران بکشند. افراد متواضع و فروتن قدرت بالایی در کنترل امیال خود دارند و چندان اشتغال خاطر ندارند.

عوامل مؤثر بر فروتنی و تواضع

تحقیقات نشان داده که یکی از اصلی‌ترین علل تواضع و فروتنی افراد در رابطه عاطفی‌ای است که فرد در دوران نوزادی با مادر خود دارد. این رابطه عاطفی که دلبستگی بین مادر و کودک را تشکیل می‌دهد، اگر از نوع دلبستگی ایمن باشد، نوعی احساس ایمنی برای کودک فراهم می‌آورد که برای رشد و تسریع فروتنی و تواضع در سال‌های بعد فرد اهمیت دارد. دلبستگی ایمن موجب می‌شود که کودک یاد بگیرد که بازخوردهای مثبت و منفی، هر دو، ارزشمندند. پس نکته مهم در تواضع و فروتنی سبک تربیتی والدین است. روان‌شناسان مثبت‌گرا در همین زمینه چند توصیه مهم دارند که به آنها اشاره می‌شود:

۱- برای سنجش رفتارهای کودکان استانداردهای خیلی بالا را معیار قرار ندهید. به عبارت دیگر، از کمال‌گرایی افراطی در ایجاد نظم، در انجام دادن تکالیف، در بازی و یا در خورد و خوراک پرهیز کنید.

۲ـ بگذارید او برای خودش و با توجه به شرایطش شاخص‌هایی برای ارزیابی خود بسازد. تأکید شدید بر صرف عملکرد خوب، ظاهر خوب یا دیگر موارد بیرونی گاه نتایج مطلوبی به بار نمی‌آورد.

۳ـ از دیگران بخواهید که در مواقع لزوم از شما انتقاد کنند و با روی باز پذیرای انتقاد آنها باشید. تشویق یا انتقاد به موقع در حد و اندازه خود و برای رفتاری خاص و با توضیح کافی نیکو است.

٤ـ از مقایسه‌های تکراری فرزندتان با دیگر هم‌سن و سال‌هایش پرهیز کنید.

۵ـ با کودک طوری سخن نگویید یا رفتار نکنید که احساس کند از دیگران برتر یا حقیرتر است. ممکن است بعضی از والدین با این حرف که نباید کودک را خوار و حقیر کرد موافق باشند، اما استدلال کنند که القای احساس برتری به کودک موجب می‌شود عزت نفس او بالا برود. در این مورد تنها به این نکته اشاره می‌شود که القای عزت نفس بالا به کودک تیغ دولبه‌ای است که می‌تواند به خودشیفتگی فرد منجر شود و درست ضد خود عمل کند. بنابراین، ارتباط عادی و معمولی با کودک مناسب‌تر از ایجاد عزت نفس کاذب در او است.

برای رفع خودشیفتگی چه کنیم؟

۱ـ سعی کنید به مدت یک هفته فضائل و نقاط قوت خود را در معرض نمایش نگذارید و به تغییراتی که در این مدت در روابط بین فردی شما رخ می‌دهد توجه کنید.

۲ـ پایان هر روز، عملی را که برای تأثیر گذاشتن روی دیگران و جلب توجه آنها انجام داده‌اید شناسایی کنید و بکوشید که دیگر این کار را انجام ندهید.

۳ـ اگر احساس کردید که از بعضی نظرها نسبت به شخص دیگری برتری دارید، سعی کنید خودنمایی نکنید و کاری نکنید که دیگران نیز متوجه این قضیه شوند.

٤ـ زمانی‌که در جمعی هستید که هر یک از اعضای آن سعی می‌کنند خودنمایی کنند، شما این کار را انجام ندهید.

٥ـ سعی کنید زمانی‌که در جمعی حضور دارید، بیشتر از افراد دیگر صحبت نکنید و شنونده خوبی باشید.

٦ـ سعی کنید وضعیت ظاهری و پوشش شما به گونه‌ای باشد که در اولین نگاه، فروتنی شما به طرف مقابل منتقل شود، به گفتارتان نیز توجه کنید.

۷ـ اگر فردی از بعضی نظرها بر شما برتری داشت، از صمیم قلب از وی تعریف کنید.

۸ـ از منابع طبیعی متواضعانه استفاده کنید. مثلاً از محصولات بازیافتی استفاده کنید یا مصرف محصولاتی را که به طبیعت آسیب می‌رسانند محدود کنید.

۹ـ اشتباهات خود را بپذیرید و در صورت لزوم، حتی از کسانی که کوچکتر از شما هستند عذرخواهی کنید.

۱۰ـ از انرژی جنسی خود متواضعانه بهره گیرید و به همسرتان متعهد باشید.

۱۱ـ از یک دوست قابل اعتماد بخواهید که ضعف‌هایتان را به شما بگوید.

۱۲ـ سعی کنید هر روز ۲۰ مورد مثبت را در زندگی خود به خاطر بیاورید و به خاطر آنها شکرگزاری کنید.

۱۳ـ ضعف‌هایتان را شناسایی کنید.

۱٤ـ زمانی‌که موضوع خنده دیگران هستید، با آنها همراه شوید و به خودتان بخندید. خودتان را زیادی جدی نگیرید.

۱۵ـ سعی کنید با افرادی که در جایگاهی پایین‌تر از شما قرار دارند آشنا شوید و رابطه دوستی برقرار کنید.

۱٦ـ از رفتار و اعمال افراد موفقی که هیچ‌گاه فروتنی خود را از دست نداده‌اند، الگوبرداری کنید.

۱۷ـ بکوشید در محل کار خود با همه افراد، صرف‌نظر از مقام آنها، رفتار یکسانی داشته باشید.

۱۸ـ به‌خاطر آوردن عظمت ذات الهی و محدودیت‌هایتان به عنوان یک انسان، فروتنی را در خود تقویت کنید.

زبان بدن از ایما تا اشاره!

بدن ماه هم زبان دارد. بد نیست بدانید بسیار هم صادق است. با دانستن این زبان شاید لازم باشد در رفتار خود و قضاوت درباره دیگران

تجدیدنظر کنیم. اگر چه حالت‌های چهره به‌طور معمول اولین جایی است که اطلاعات عاطفی را انعکاس می‌دهد اما مردم برای نشان دادن احساسات خود، از قسمت‌های دیگر بدن‌شان نیز استفاده می‌کنند. برای نمونه، حرکت تند دست به سمت پایین، می‌تواند حاکی از خواسته گوینده باشد و یا بالا انداختن شانه، نشان می‌دهد شخصی گیج شده یا وامانده است. برخی از دانشمندان علوم اجتماعی، پیشنهاد کرده‌اند در حالی‌که چهره به ما می‌گوید مردم چه احساسی دارند، این بدن است که شدت و ضعف آن را بیان می‌کند. برای نمونه، افرادی که به شدت احساس تنیدگی می‌کنند، اغلب تغییر موضع بدن می‌دهند، و ول می‌خورند و بینی، چانه یا دهان خود را لمس می‌کنند. نظر برخی روان شناسان این است که چنین لمس کردن‌هایی که نیمه آگاهانه انجام می‌گیرد، تقلیدی است از عمل آرام سازی نوازش مادر، اما مشاهده کننده کنونی، آن را علامت اضطراب می‌داند. حتی ممکن است نشانه تلاشی باشد که شخص می‌کوشد دیگران را فریب دهد. گاهی وقت‌ها مردم عدم علاقه خود را به یکدیگر، با اشاره‌هایی مخابره می‌کنند.

لب‌ها یا گونه‌ها را از داخل دهان، گاز می‌گیرند. موها، ریش، عینک یا قلم خود را دست کاری می‌کنند. چنین رفتارهایی، پیامی را مخابره می‌کنند مبنی بر اینکه هر چه دیگران می‌گویند یا انجام می‌دهند، برای آنان جالب نیست. در ضمن گفتگو، دستان خود را به صورت ضرب در روی سینه قرار دادن، علامت دیگری است. شاید به مشاهده‌گر می‌گوید که شما از آن چه می‌شنوید یا دارد انجام می‌شود، راضی نیستید یا مخالف‌اید. وضعیت بدنی باز، یعنی دستان آزاد و رها، پاها کمی باز و بدن کمی متمایل به گوینده پیام متضادی را می‌رساند، شما به این فرد

احترام می‌گذارید و می‌خواهید به طور کامل به او توجه کنید. این وضعیت را به خود بگیرید تا آمادگی خود را برای نفوذپذیری نشان دهید و بگویید برای دوام رابطه و رفتار متقابل، در دسترس هستید. همچنین می‌توان با نسخه برداشتن از وضع بدن شخصی که دارید با او صحبت می‌کنید، پیوندتان را نشان دهید.

تعادل و هماهنگی بین گفتار و رفتار (گفتار رمزی)

بندبازان سیرک نمونه‌هایی از تعادل در ارتباط هستند. بندباز در ارتفاع ۵ متری زمین بر روی طناب ایستاده است، و برای حفظ تعادل خود چوبی به وزن ۲ کیلوگرم را برمی‌دارد، بر روی شانه‌های بندباز یک صندلی ۳ کیلویی قرار دارد و بر روی صندلی نیز کودکی به وزن ۱۰ کیلوگرم نشسته است، در دهان بندباز میله‌ای قرار داد که بر روی نوک آن یک بشقاب در حال چرخیدن است. بندباز اولین قدم را برمی‌دارد، نمایش عالی است و زمانی موفقیت‌آمیز خواهد بود که فرد خود را به خط پایان برساند. همه چیز در گرو تعادل بین تمام عناصر است. چنانچه یکی از عناصر نمایش، تعادل و وحدت خود را از دست بدهد، بندباز مدتی صبر می‌کند تا مجدد توازن و هماهنگی برقرار شود. برای او همه چیز در تعادل و هماهنگی خلاصه می‌شود.

ارتباط مؤثر در سطوح مختلفی ایجاد می‌شود که عبارتند از:

۱ـ ارتباط کلامی، شامل استفاده از کلمات و لحن صدا.

۲ـ ارتباط غیرکلامی، که به آن زبان بدن یا گفتار بی‌صدا گفته می‌شود.

که در زیر به تفسیر جامع‌تری از ارتباط غیرکلامی می‌پردازیم:

ارتباط غیرکلامی

ارتباطی است که مفاهیم و معانی از طریق غیرزبانی و گفتاری منتقل می‌شود. تمام چیزهایی که در این خصوص مورد مشاهده قرار گرفته‌اند براساس یک تئوری قدیمی می‌باشند که براساس آن حالات رفتار و چهره به عنوان زبان اولیه شناخته می‌شوند. این حالات مقدمه و آغازی بر زبان امروزی می‌باشد. اهمیت تسلط در زبان بدن کمتر از فصاحت و بلاغت نیست. کسب مهارت در استفاده از زبان بدن یکی از مؤثرترین شیوه‌ها جهت بهبود روابط انسانی می‌باشد.

با ایما و اشاره بهتر از زبان می‌توان افکار خود را تشریح کرد. اگر قصد ما بیان این مطلب باشد که از اتاق خارج شو، این عبارت کم اثرتر از نشان دادن در اتاق بوسیله انگشت اشاره است یا قرار دادن انگشت بر روی لب خیلی مؤثرتر از این است که بخواهیم کسی را دعوت به سکوت کنیم. هیچ عبارتی به اندازه بالا رفتن ابروها و باز شدن چشم‌ها قادر به نشان دادن حالت تعجب نیست.

زبان‌تن

شامل اشارات، حرکات، حالات صورت، وضعیت و واکنش‌ها است. به صورت ارتباط چشمی، طرز ایستادن، نشستن، رعایت فاصله، حفظ

ظاهر، وضعیت بدنی باز و بسته مشاهده می‌شود. گفتار بی‌صدا می‌تواند کلام را تقویت یا آن را خاموش سازد. پیام‌های غیرکلامی به نسبت پیام‌های کلامی از قدرت بیشتری برخوردارند.

این زبان همانند دو عضو دیگر خانواده (لحن و کلام) یک زبان روانی بوده و دارای الفبا، کلمات، ریتم، و آیین مخصوص به خود می‌باشد. چنانچه الفبای گفتار بی‌صدا به شکل صحیح مورد استفاده قرار گیرند زبان بدن یا یک ژست بدنی ـ غیرلفظی ـ به صورت کامل شکل می‌گیرد.

ژست‌ها یا اشارات

ژست‌ها به دو گروه تقسیم می‌شوند:

۱ـ ژست‌های مستقل از گفتار یا علائم و تمثیل‌ها

۲ـ ژست‌های وابسته به گفتار

مانند: (حرکات بدن همراه با سخن گفتن و حرکت هیجانی از قبیل چشمک زدن، حرکات ابرو و اخم کردن)

تنظیم‌کننده‌ها

علائمی هستند که ماهیت گفتن و شنیدن را کنترل نموده و گاهی برای نوبت گرفتن نیز به‌کار می‌روند، حرکات سر و چشم جزء مهمترین تنظیم‌کننده‌ها می‌باشند.

تعدیل کننده‌ها

حرکاتی که نشانه خستگی، بی‌حوصلگی یا عدم علاقه فرد به موضوع صحبت هستند را تعدیل کننده می‌نامیم.

نوع ایستادن

نوع ایستادن یا راه رفتن افراد اطلاعاتی از قبیل: نژاد، وابستگی‌های فرهنگی، مذهب، موقعیت اجتماعی، توان مالی، روحیه، نوع تفکر و باورهای شخص را به ما مخابره می‌کند. کارآگاهان و پلیس‌های دوره دید باتجربه معمولاً از روی راه رفتن، افراد مشکوک را تشخیص می‌دهند.

لباس

یکی از مهمترین جلوه‌های زبان بدن، نوع پوشش یا شکل ظاهری شماست. لباس شکلی از اطلاعات اجتماعی را انتقال می‌دهد، لباس نمایانگر شخصیت افراد است. با موقعیت سنجی در انتخاب لباس، وقارتان را افزایش دهید. در این رابطه به تحقیق مستند زیر توجه بفرمائید.

در سال ۱۹۸۹ دو دانشمند برای تبیین نوع پوشش و قضاوت‌های اجتماعی یک سلسله آزمایش مشابه ترتیب دادند. آنها از یک خانم با دو نوع پوشش بررسی اجتماعی خود را آغاز کردند، در مرحله نخست لباسی کوتاه و در مرحله بعد با پیراهن و دامن بلند عکسبرداری کردند، این دو عکس را در اختیار تعدادی دانشجو (دختر و پسر) قرار دادند.

داوطلبان اولین عکس را زنی دارای جاذبه جنسی، و فردی که از طریق به نمایش گذاشتن خود به مقاصدش می‌رسد معرفی کرده و دومین عکس را به زنی پایبند به خانواده، محافظه‌کار و دارای سجایای اخلاقی نسبت دادند. (البته نوع پوشش و برداشت افراد جامعه با توجه به زمان و آداب و رسوم اجتماعی در هر منطقه متفاوت است.)

در تمام طول تاریخ مردمان خوش تیپ اذهان بیشتری را به سمت خود جلب کرده‌اند. در محیط‌های آموزشی، اساتید به افراد تمیز و مرتب بیشتر توجه می‌کنند، در محیط کار افراد خوش لباس و باسلیقه بیشتر مورد محبت واقع می‌شوند، افرادی که آرایشی متناسب با سر و صورت خود دارند در شغل خود موفق‌ترند و در عمل پول بیشتری به جیب می‌زنند و به این خاطر است که شما نیز بایستی به ظاهر پوشش خود اهمیت دهید.

حال به آزمایش دوم عنایت بفرمائید.

جمعی از محققان در ایستگاه مترو شهر نیویورک دست به آزمون شگفت انگیزی زدند. آنها از یک هنرپیشه خواستند تا سه روز متوالی و با سه نوع لباس متفاوت به بهانه گم کردن کیف پول از مردم تقاضای کمک کند. روزی که لباسی فاخر شبیه تجار به تن داشت ۵۱۳ دلار به او کمک کردند، برخی نیز کمکی با او به مکالمه نشسته، دو برابر پول درخواستی به وی پرداخت کردند و حتی عده‌ای به او نوشابه تعارف کردند. روزی که لباس معمولی به تن داشت از نوشابه و پول اضافه خبری نبود و تنها ۱۵۰ دلار بدست آورد. جالب اینکه همین فرد وقتی لباس کثیف و مندرسی به تن کرد بدون دریافت محبت و ابراز همدردی فقط توانست ۱۰ دلار به دست آورد.

در طول تاریخ این عقیده همیشه وجود داشته است که مجموعه‌ای از ترکیب فیزیکی یا داده‌های غیرکلامی، منعکس کننده منش درونی افراد است. نوع پوشش فرد و زیور آلاتی که به همراه دارد بازتاب شخصیت درونی وی می‌باشد. هنگامی‌که ژنرال لی به همراه لشکرش به قصد تسلیم شدن وارد شد، تمیزترین لباس نظامی خود را پوشیده، مدال‌ها را آویزان کرده و شمشیر گران‌بهای خود را نیز به یک طرف بدن متصل کرده بود. اما گرانت با آن همه اقتدار بدون کت و تنها با یک لباس و شلوار معمولی در انظار حاضر شد. گرانت در یادداشت‌های خود می‌نویسد: «در آن روز باید با مردی خوش لباس و بلندقامت نبرد می‌کردم و تأسف می‌خورم که چرا برای چنین مرحله مهمی از تاریخ با این وضع ظاهر شده بودم».

کنترل زبان بدن

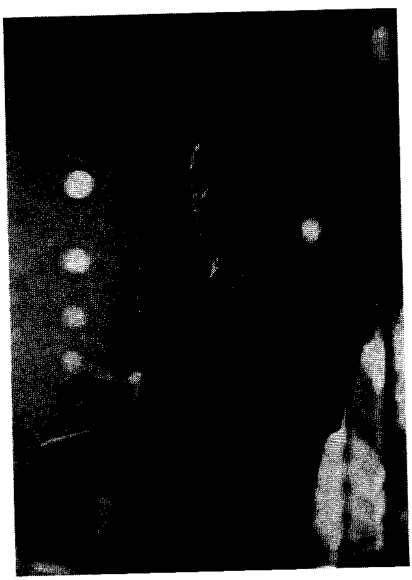
همه افراد با عادت‌های رفتاری از قبل تثبیت شده در مجالس ظاهر می‌شوند. یکی از بدترین راه‌ها برای زیبا جلوه دادن زبان بدن، این است که در طول ارتباط مرتب به خود بگویید: «راست بایست، حرکاتت را کنترل کن.» در چنین شرایطی نتیجه معکوس خواهد بود.

اگر قصد دارید برای بهبود زبان خود کاری انجام دهید این کار را از مدت‌ها قبل تمرین کنید. در طول گفتگو اصلاً کاری انجام ندهید زیرا ممکن است تأثیر بدی بر مخاطب شما بگذارد.

برخی از موارد کنترل زبان بدن

به منظور ارتقاء زبان بدن می‌بایست از بروز برخی رفتارها و نشانه‌ها پرهیز کرد و آنها را تحت کنترل درآورد که در ادامه به برخی از این موارد اشاره می‌شود:

۱ـ جویدن ناخن ۲ـ دست زدن مداوم به عینک یا مو ۳ـ دست به سینه بودن ٤ـ بازی کردن با خودکار، انگشتر، یقه پیراهن ٥ـ بی‌قراری ٦ـ نگاه کردن مداوم به ساعت ۷ـ قرار دادن دست در جیب ۸ـ خاراندن بدن ۹ـ سرخ شدن از خجالت ۱۰ـ انقباض عضلات ۱۱ـ رنگ پریدگی ۱۲ـ برهم خوردن پلک‌ها ۱۳ـ تیک‌های عصبی ١٤ـ شکلک‌های ناخواسته.



فصل ٤

ظاهر سازی حرکات بدن

یکی از سؤالات بسیار رایج که به ذهن می‌رسد این است که «آیا امکان ظاهر سازی حرکات وجود دارد یا خیر؟» پاسخ این سؤال به طور کلی به دلیل عدم امکان ایجاد هماهنگی بین حرکات اصلی بدن با اشارات ریزتر و همچنین با کلام منفی است. به نظر می‌رسد که مغز انسان دارای یک مکانیسم حصول اطمینان باشد که دریافت یک سری پیغام‌های غیرکلامی ناهماهنگ را ثبت می‌کند. البته مواردی هم وجود دارد که حرکات بدن به‌طور عمدی برای دستیابی به اهدافی خاص، ظاهرسازی می‌شوند.

بعضی از مردم که حرفه آنها مستلزم گاهی دروغ گفتن است مانند سیاستمداران، وکلا، هنرپیشه‌ها و مجریان تلویزیون آنقدر در ظاهرسازی حرکات بدن خود تبحر پیدا کرده‌اند که به سختی می‌توان به دروغ آنها پی‌برد. کاملاً مشخص است که لازمه دروغگویی موفقیت‌آمیز، یا حذف

کلیه حرکات مثبت و منفی (که البته کار دشواری است) حین دروغگویی است یا پنهان کردن و از دید دور نگه‌داشتن بدن است.

آیا می‌توان با زبان بدن به چیزی تظاهر کرد؟

همانطور که اشاره شد پاسخ عموماً منفی است، چرا که بین هم‌خوانی حرکات اصلی و لغات بیان شده از یک سو و پیام‌های ظریف بدن از سوی دیگر تناقض به‌وجود می‌آید.

به‌عنوان مثال، کف دست باز شده ما را به یاد شرافت می‌اندازد. اما اگر کسی در حال دروغگویی کف دستانش را عمداً نشان دهد و لبخند بزند، حرکت‌های ظریفش او را لو می‌دهند. شاید مردمک‌هایش جمع شوند یا اینکه یکی از ابروانش بالا برود و یا حتی دهانش کمی کج شود. این پیام‌ها خلاف لبخند و حرکت دست او را ثابت می‌کنند. نتیجه این‌که طرف مقابل به آنچه شنیده، شک می‌کند. روان انسان دارای نوعی مکانیسم اطمینان است که با دریافت پیام‌های متضاد، وخامت اوضاع را تشخیص می‌دهد اما در هر حال، مواقعی نیز وجود دارد که تفسیر اشتباه زبان بدن یک امتیاز محسوب می‌شود. مسابقه انتخاب ملکه زیبایی را در نظر بگیرید. داوطلبان چنین مسابقاتی، با دقت حرکات خاصی را می‌آموزند تا بتوانند امتیاز بیشتری کسب کنند اما حتی حرفه‌ای‌ترین آنان نیز فقط برای مدت کوتاهی می‌توانند ادا و اطوار تصنعی خود را حفظ کنند. بالاخره بدن پیام‌هایی را ارسال می‌کند که با رفتارهای آگاهانه ارتباطی ندارد. برخی سیاستمداران می‌آموزند که به کمک زبان بدن به چیزی تظاهر کنند تا مخاطبان بیشتری را جذب حرف‌های خود کنند.

نقاب پشت چهره، بیش از هر قسمت دیگر بدن برای پوشاندن دروغ مورد استفاده قرار می‌گیرد. ما لبخند می‌زنیم، سر تکان می‌دهیم و پلک می‌زنیم تا طرف مقابل را به اشتباه بیندازیم اما متأسفانه پیام‌های بدن حقیقت را آشکار می‌کنند. حرکات چهره و زبان بدن، باهم مطابقت ندارند. مطالعه روی پیام‌های چهره، دانش خاص خود را دارد که در فصل‌های آتی به آن اشاره خواهدشد. در عین حال نمی‌توان زبان بدن را برای مدت طولانی تحریف کرد اما می‌توان و باید پیام‌های مثبت را برای ارتباط با دیگران یاد گرفت و تمرین کرد و حرکت‌هایی که معانی منفی را تداعی می‌کنند، ترک کرد. چنین کاری می‌تواند موجب تسهیل ارتباط شما با انسان‌های دیگر شود و شما را به انسانی دوست داشتنی بدل سازد.

دروغ‌گوهای حرفه‌ای و طرز شناسایی آنها

مشکل دروغ گفتن این است که ناآگاهی ما مستقل از کلمات و مقصودمان عمل می‌کند و به کمک زبان بدن، ما را لو می‌دهد به همین دلیل کسانی که کمتر دروغ می‌گویند، به سادگی هیجان‌زده می‌شوند، حتی وقتی بتوانند دیگران را اقناع کنند. آنها به محض اینکه شروع به دروغگویی می‌کنند، بدنشان پیام‌های متضادی را ارسال می‌کند و این موضوع سبب می‌شود که احساس کنیم آنها حقیقت را نمی‌گویند. انرژی متشنجی که ناخودآگاه انسان در زمان دروغ گفتن آزاد می‌سازد، در حرکتی متضاد با گفته‌های شخص نمود می‌یابد. کسانی که به خاطر شغل خود مجبور به دروغگویی‌های مکرر هستند، حرکات بدن را چنسان

با مهارت به کار می‌برند که دیگر دروغ آنها را نمی‌توان دید یا تشخیص آن بسیار دشوار می‌شود و بیشتر مردم فریب آنان را می‌خورند. این «دروغگویان حرفه‌ای» برای بهبود حرکات بدن خود دو روش دارند:

یکی اینکه حرکاتی را انجام دهند که دروغ‌شان را راست جلوه دهد و این فقط وقتی موفقیت‌آمیز است که مدت طولانی، عملاً تمرین دروغگویی کرده باشند. دوم اینکه یاد بگیرند که حرکات خود را به حداقل ممکن برسانند، طوری‌که در هنگام دروغگویی نه پیام مثبت بفرستند و نه پیام منفی، که این هم البته بسیار مشکل است.

آزمایش ساده

برای یکی دوستانتان که از نزدیک با شما آشناست، به عمد داستان دروغی سر هم کنید و در همین حین حرکات بدن‌تان را به حداقل برسانید. حتی اگر حرکات بدن‌تان را تحت کنترل خود درآورده باشید، بازهم حرکات ظریف بسیاری به طور ناخودآگاه انجام می‌شود. مثلاً تکان دادن ماهیچه‌ای چهره، باز یا بسته شدن مردمک چشم، نشستن عرق بر پیشانی، سرخ شدن و برهم زدن سریع پلک. همه اینها دروغ شما را لو می‌دهند. محققان در آزمایش‌های خود از دوربین‌هایی با سرعت فیلمبرداری متفاوت استفاده می‌کنند تا حرکات کوچکی را که فقط کسری از ثانیه طول می‌کشد، ضبط کنند. فقط مصاحبه‌کنندگان حرفه‌ای، فروشندگان و افرادی با حس‌گیرایی قوی می‌توانند در حین گفتگو متوجه چنین پیام‌هایی شوند. بهترین مصاحبه‌کنندگان و فروشندگان کسانی هستند که توانایی خود را در درک سریع و تفسیر

صحیح حرکات ظریف طرف مقابل، تقویت کرده باشند. با بیان این مطلب روشن می‌شود که تنها زمانی می‌توان با موفقیت دروغ گفت که بدن دیده نشود و درست به همین دلیل است که در هنگام بازجویی متهمان را روی صندلی تک و در زیر نور می‌نشانند. بازجویان باید تمام بدن او را زیر نظر بگیرند. به این صورت، متهم به سختی می‌تواند دروغ بگوید. بهترین راه برای دروغ گفتن این است که قسمتی از بدن پنهان باشد؛ مثلاً وقتی پشت میز تحریر نشسته‌اید یا آن طرف پرچین را نگاه می‌کنید و یا پشت در ایستاده‌اید. دروغ گفتن از پشت تلفن، ساده‌ترین راه است!

حرکات بدنی انسانی که در حال بیان حقیقت است!

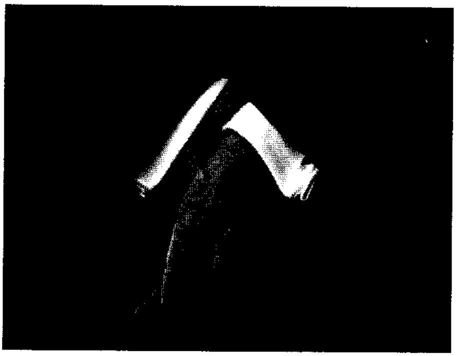
دست‌ها با فاصله از بدن قرار دارند و به اصطلاح، شخص دارای گاردی باز است. کف دست‌ها روبه بالاست! (اگر دقت کرده باشید، زمانی‌که می‌خواهیم روراست بودن خود را به مخاطب متذکر شویم، کف یک دست خود را به او نشان می‌دهیم!). همچنین، شخصی که در حال بیان حقیقت است، مستقیم در چشمان شما نگاه می‌کند و چشمانش را از مخاطب نمی‌دزدد!

بالعکس، شخصی که در حال مخفی کردن حقیقت است، و یا دروغ می‌گوید:

مستقیم در چشمان شما نگاه نمی‌کند و چشمانش را از شما می‌دزدد!

بیشتر به سمت پایین نگاه می‌کند و چشمانش را به زمین می‌دوزد!

دست یا پای خود را بی‌دلیل تکان می‌دهد! (این کار بخاطر تخلیه اضطراب صورت می‌گیرد، چرا که هر دروغگویی مضطرب است، تا مبادا دستش رو شود و حرفش را باور نکنیم!) و یا مویی نامرئی را از کیف یا لباس خود برمی‌دارد و یا غباری نامرئی را از روی لباس خود می‌تکاند (اگر این حرکت از شنونده‌ای سر بزند، معنی‌اش آن است که او به حرف شما شک دارد و در عین حال به دلیلی نمی‌خواهد و یا نمی‌تواند مخالفتش را ابراز کند!)



در اداره‌های پلیس، برای تشخیص دروغگوهای حرفه‌ای به تعداد پلک زدن‌های آنان در یک بازه زمانی مشخص توجه می‌کنند. چرا که وقتی شخصی در حال دروغ گفتن است سرعت پلک زدن‌های او بیشتر از حالت عادی است!

تحلیل ظاهرسازی اوباما و مک‌کین در مناظراتشان

کارشناسان ارتباطات به America.gov گفته‌اند که زبان بدن که در مناظرات ریاست جمهوری سال ۲۰۰۸ میان باراک اوباما، نامزد

دموکرات، و جان مک‌کین، نامزد جمهوری‌خواه، دیده شده‌اند در رساندن پیامهای غیرشفاهی به رأی‌دهندگان بسیار مهم هستند.

راجر اکستل، کارشناس ارتباطات گفت، مک‌کین به این دلیل در اولین مناظرهٔ ریاست جمهوری در ۲۶ سپتامبر به اوباما نگاه نکرد که «تلاش می‌کرد تمرکز خود را بر روی مخاطبان حفظ کند.»

اکستل که در گذشته معاون رئیس بخش بازاریابی جهانی در شرکت پارک پن مستقر در ویسکانسین بوده است، گفت، به نظر وی این امر که مک‌کین نگاهش را بر روی حضار متمرکز کرده بود یک ژست عمدی بوده است. وی گفت، به آمریکایی‌ها یاد داده شده که هنگام گفتگو با یک فرد دیگر به چشمان وی نگاه کنند. در دیگر فرهنگها، مانند ژاپن، نگاه دراز مدت به یک فرد دیگر بی‌ادبی تلقی می‌شود. وی افزود، به سرخپوستان آمریکا نیز یاد داده می‌شود که «نباید به افراد بزرگتر از خودتان خیره شوید.»

اکستل گفت که طی دومین مناظرهٔ ریاست جمهوری در ۷ اکتبر که به شیوهٔ شوراهای شهر برگزار شد، مک‌کین به سرعت یادداشت برمی‌داشت در حالی‌که اوباما روی چهارپایه‌اش نشسته بود و هیچ یادداشتی برنمی‌داشت. به نظر می‌رسید که اوباما این پیام را منتقل می‌کرد که «من نیازی به یادداشت برداشتن ندارم ـ من آماده‌ام و می‌توانم از پس هر چیزی برآیم.»

اکستل در مورد اینکه هنگام صحبت مک‌کین، اوباما «بدون هیچ احساسی نگاه می‌کرد» اظهار شگفتی کرد. اکستل گفت: «من نمی‌دانم اوباما چه پیغامی می‌خواست بفرستد. من هرگز چنین چیزی در یک مناظره ندیده بودم.»

این دو نامزد در آغاز دو مناظرهٔ نخست به سرعت با یکدیگر دست دادند. اکستل گفت، به آمریکایی‌ها یاد داده شده است که «خوب و محکم دست بدهند» در حالی‌که فرهنگ لاتین «جامعهٔ لمسی» دارد که در آن معمولاً به همراه دست دادن بغل کردن و یا گذاشتن دست بر روی شانه و یا آرنج نیز انجام می‌شود. اکستل گفت: در برخی فرهنگها مانند فرهنگهای خاورمیانه و ژاپن محکم فشردن دست بی‌ادبی تلقی می‌شود.

به گفتهٔ اکستل، استفاده از دستگاهی که نوشته‌ها را در برابر سخنران به نمایش می‌گذارد (تله پرامپتر) در سخنرانی‌های مک‌کین مشکل‌زا هستند زیرا وی مرتباً چشمانش را به سمت آن می‌گرداند تا مطالب نوشته شده را بخواند. و چرخاندن چشمها مخاطبان را «گیج می‌کند.»

دیدگاه‌های متضاد در مورد زبان بدن مک‌کین و اوباما

دبورا تانن، پروفسور زبان شناسی در دانشگاه جورج تاون در واشنگتن، دیدگاه متفاوتی در مورد عملکرد این دو نامزد در دومین مناظره‌شان داشت.

وی گفت، هنگامی‌که مک‌کین صحبت می‌کرد اوباما «در وضعیت راحتی» در صندلی‌اش نشسته بود در حالی‌که به‌نظر می‌رسید که مک‌کین «با دستپاچگی گام برمی‌دارد، خنده‌های عجیبی می‌کند و به جای نشستن بر روی صندلی با بیتابی کنار صندلی‌اش می‌ایستد.»

تانن، که به خاطر کتابهایش در مورد ارتباطات میان افراد و سخنرانی عمومی مشهور است، گفت: «اوباما به عنوان فردی مطلع و خونسرد

جلوه کرد و به آرامی و با قدرت با اتهامات غیرقابل توجیه مک‌کین برخورد کرد؛ دراز کردن دستش به سمت مک‌کین و اشاره به وی حرکتی مؤثر و در عین حال اطمینان بخش بود.»

یک پیام غیرشفاهی از مناظره‌های قبلی ریاست جمهوری در سال ۱۹۹۲ روی داد که طی آن در حالی‌که بیل کلینتون، که به ریاست جمهوری انتخاب شد، صحبت می‌کرد، جورج اچ دبلیو بوش، رئیس جمهوری وقت، به ساعتش نگاه کرد. تانن گفت که ژست بوش این پیام را منتقل کرد که «وی حوصله‌اش سر رفته است، نمی‌خواهد آنجا باشد و شاید احساس اعتماد به نفس نمی‌کند» و می‌خواهد که مناظره به پایان برسد.

کاردل کینزی گومن رئیس شرکت مشاورهٔ کینزی، مستقر در کالیفرنیا که تخصصش آموزش به مدیران در زمینه استراتژی‌های ارتباطی است می‌گوید حرکات بدن به این دلیل مهم هستند که «تأثیر احساسی را که در پس سخنان وجود دارند، منتقل می‌کنند.»

وی می‌گوید که زبان بدن غریزه‌ای است که از زمانهای ما قبل تاریخ نشات می‌گیرد. «ما هنوز هنگامی که افراد را ارزیابی می‌کنیم آن قسمت ما قبل تاریخی مغزمان را مورد استفاده قرار می‌دهیم.»

گومن، نویسنده کتاب «مزیت غیرشفاهی: اسرار و دانش کارکرد زبان بدن» می‌گوید: هنگامی که برخی حرکات خاص مورد استفاده قرار می‌گیرند، دلایلی که در پس زبان خاص بدن وجود دارند کمتر اهمیت دارند.

به گفته گومن، نگاه نکردن مک کین به اوباما در اولین مناظره پیامی را فرستاد که در تضاد با این موضع اعلام شدهٔ مک‌کین بود که دموکراتها

و جمهوری خواهان باید به نمایندگی از مردم آمریکا با یکدیگر همکاری کنند.

گومن گفت، نگاه نکردن مک‌کین به اوباما «آن قدر با پیام وی در تضاد بود که اگر من مربی مک‌کین بودم هرگز اجازهٔ بروز آن را نمی‌دادم. من فکر می‌کنم که این بزرگترین نکتهٔ غیرشفاهی، خلاف پیامی بود که من تاکنون در مناظره‌های ریاست جمهوری دیده‌ام.»

گومن افزود که او این توجیه مک‌کین را که برای تمرکز بر پاسخ خودش به اوباما نگاه نمی‌کرد قبول ندارد. «تمرکز بر سخنان خود با چرخاندن بدنتان و روی گرداندن از فرد دیگر متفاوت است.»

گومن گفت، در مناظرهٔ دوم هم از اینکه در هنگام صحبت اوباما، مک‌کین روی صحنه «پرسه می‌زد» نیز «به شکل ناگفته‌ای بی‌احترامی» بود.

ولی وی از مک‌کین به خاطر «حرکات بدن تحسین‌انگیزش» تمجید کرد، چون در دومین مناظره وی وارد جمع حضار شد و بر شانهٔ یک سرباز جنگ آزمودهٔ امریکایی دست گذاشت و سپس با وی دست داد. این حرکت موجب شد که «لبخندی حقیقی از جانب این سرباز جنگ آموخته» ظاهر شود.

گومن گفت: «قدرت لمس ... پیوند ایجاد می‌کند.» حرکت مک‌کین «به شکلی عالی صورت گرفت» و بسیار به نفع جمهوری خواهان تمام شد!

فصل ۵
معمایی ظریف

چهار دقیقه اول در مصاحبه

در اولین برخورد مردم به دنبال چه می‌گردند؟ به چه چیزهایی واکنش نشان می‌دهند؟ به چه چیزهایی توجه می‌کنند؟ در نگاه اول افراد با نمونه مینیاتوری زندگی شما آشنا می‌شوند و این نمونه کوچک تمام اطلاعاتی است که آنها از شما دارند. این اصل را «اثر تقدم» یا «نخستین تأثیر ذهن» می‌نامیم. نخستین اطلاعاتی که دریافت می‌شود بیشترین اثر را در برداشت‌های کلی افراد از یکدیگر دارد، و سؤالی که مطرح می‌شود این است که چه چیز یا چه رفتاری به صورت مثبت یا منفی چنان اثر قدرتمندی بر مردمان می‌گذارد که می‌تواند قضاوت و برداشت‌های آنها را تحت تأثیر قرار دهد؟

ابتدا باب آشنایی گشوده شده و اولین اطلاعات (کلامی، غیرکلامی، شهود) دریافت می‌شود. تمام واکنش‌های شما زیر ذره‌بین آنهاست.

براساس اطلاعات اولیه بینش و برداشتی کلی درباره شما به دست آورده و برآورد می‌کنند که در آینده انتظار چه رفتاری را از جانب شما داشته باشند. دو مرحله قبل یک فیلتر ایجاد می‌کند و بعد از این شما از دریچه این فیلتر تماشا می‌شوید. از آنجا که همه مردم دوست دارند پیش‌بینی کننده خوبی باشند پس شش دانگ حواسشان به اولین اطلاعات دریافتی از جانب شما خواهد بود.

شروع به مکالمه یکی از مشکلترین مراحل جلب مخاطب است زیرا در این مرحله هنوز ذهن‌شنوندگان با سخنران همگام نشده و از طرفی در این لحظه مخاطبین بیشترین گیرندگی را دارند. بنابراین با موشکافی و دقت فراوان مراقب اولین کلماتی که به کار می‌برید باشید.

طبق مشاهدات و آزمایش‌ها بیشترین تأثیر یک ارتباط نتیجه برداشت اولیه یعنی تا ٤ دقیقه اول ارتباط می‌باشد. در این زمان فرصت کافی برای مکالمه و اثر بخشی از طریق گفتار وجود نداشته و این مطلب بیانگر آن است که زبان بدن از نفوذ بیشتری در روند ارتباط و اثر تقدم برخوردار است. زیرا بیشترین برداشت ما در دقایق اول معطوف به زبان بدن می‌باشد.

چهار دقیقه اول هر ارتباط در برقراری و ثبات روابط خانوادگی، روابط اجتماعی، مصاحبه‌ها و ترفیعات شغلی، و کامیابی‌های عاطفی نقش کلیدی و تعیین کننده‌ای دارد.

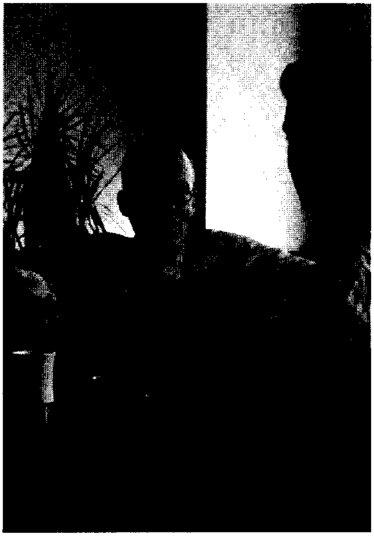
در یک مصاحبه شغلی، برداشت کلی مصاحبه کننده یا مسئول استخدام شرکت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این در حالی است که در ٤ دقیقه اول بیشتر صحبت از طرف مصاحبه کننده است و مصاحبه شونده بایستی به صورت غیرکلامی یعنی از طریق اشارات، جلوه‌های چهره، نوع پوشش و غیره تأثیر مثبتی بوجود آورد.

قسمت عمده این انتخاب مربوط به زبان بدن یا خود فرد است و هیچ ربطی به نگرش، مذهب، طرفداری از احزاب و ... ندارد. مصاحبه‌کننده‌ها در لحظات اولیه ارتباط بیشتر متوجه چشم‌ها و دهان فرد می‌باشند. زیرا این نواحی از مراکز ویژه‌ای هستند که بیشترین تأثیر را در ارزیابی شخصیت دیگران بجا می‌گذارند.

برای ایجاد ارتباط مؤثر نیازمند کنترل قوی بر زبان بدن و گفتار خود می‌باشید. پس دقایق و ثانیه‌های اول ارتباط را ثانیه‌های طلائی بدانید و رفتار خود را به شدت کنترل کنید. مراقب باشید اگر امروز اثر بدی به جا گذارید اصلاح آن در فرداهای پیش رو بسیار دشوار و طاقت فرساست. برای اثرگذاری در دقایق اول نیاز نیست زیاد سخن بگویید بلکه تنها چیزی که نیاز دارید خوب شنیدن است.

توجه داشته باشید همه انسان‌های زنده به صورت ناخودآگاه برداشت‌های ذهنی فوری و اولیه‌ای دارند که براساس همان برداشت غالباً احساسی، تصمیم‌های منطقی خود را شکل می‌دهند.

مصاحبه کاری



زمان مصاحبه است و قلبتان چنان می‌تپد که می‌خواهد از سینه خارج شود، دانه‌های عرق روی پیشانیتان نشسته و افکارتان مغشوش است.

اما، این تنها یک مصاحبه کاری است نه یک بازجویی خصومت‌آمیز. هر چند شکی نیست که گاهی مصاحبه برای کار می‌تواند بسیار اعصاب خردکن باشد، اما نباید فراموش کرد که بسیاری از جویندگان کار، زمان قابل توجهی را به نگران شدن و تمرین درباره آنچه باید در مصاحبه بگویند اختصاص می‌دهند، و سپس زبان بدن آنان تمام این زحمات را به باد می‌دهد.

یک ضرب‌المثل قدیمی می‌گوید: «**مشکل از آنچه می‌گویی نیست، بلکه در شیوه بیان کردن آن است.**» و این واقعیتی است که حتی وقتی چیزی نمی‌گویید هم صادق است. شما باید بدانید که چگونه حرفه‌ای بودن خود را از طریق کلام و رفتار نشان دهید.

از آنجایی که سرنخهای موجود در رفتار و زبان بدن شما، حاوی پاسخهایی مهم و مختصر می‌باشد هنگامی‌که نگران و مضطرب هستید و نمی‌توانید شوق و تمایل خود را به صورت کلامی ابراز کنید، زبان بدن می‌تواند بیانگر احساسات شما باشد. به همین منظور، رهنمودهای زیر می‌تواند راهگشا باشد:

با همان کلام اول مجذوبشان کنید

قبل از اینکه وارد محل مصاحبه شوید، کارهای زیر را انجام دهید: ابتدا با خواندن اخبار و اطلاعات مربوط به شرکت، از کار و امور آن آگاه شوید، بعد خود را با تمرین برای پاسخ به سؤالات احتمالی و معمول مصاحبه آماده کنید، سپس با دقت لباس مناسبی بر تن نموده و با روی و مویی به اندازه آراسته در محل حاضر شوید. به این ترتیب شما آماده هستید.

عده‌ای از مسئولان کارگزینی و مدیران مدعی هستند که در عرض ۳۰ ثانیه و حتی کمتر، می‌توانند یک کاندیدای مناسب برای کار پیشنهادی را تشخیص دهند که طبعاً مقدار بسیار زیادی از این تشخیص، برپایه ظاهر شخص و زبان بدن اوست. هرگز هنگام ورود به اتاق مصاحبه مشغول کارهایی از قبیل مرتب کردن یقه پیراهن یا بالا کشیدن شلوار و صاف کردن مانتو نباشید. این کارها را باید قبل از ورود انجام داده باشید. هنگام دست دادن مراقب باشید که دستتان مانند «ماهی مرده» نباشد، محکم و با اعتماد به نفس دست بدهید و در حالی‌که سلام می‌کنید در چشمان طرف مقابل نگاه کنید.

موارد مهم قبل از مصاحبه

۱ـ قبل از مصاحبه خودتان را آماده کنید. رزومه منظم تهیه کنید، در روز مصاحبه لباس خوب و مرتب بپوشید و در ذهنتان یک بار مصاحبه را مرور کنید تا برای سؤالات جواب از قبل آماده داشته باشید.

۲ـ راستگو باشید. در رزومه یا در هنگام مصاحبه دروغ گفتن و یا غلو کردن معمولاً بدترین کاری است که یک نفر می‌تواند انجام دهد، همکاری یک رابطه بلند مدت است و دروغ‌ها برملا خواهدشد، بهتر است استخدام نشوید تا اینکه پس از روشن شدن واقعیت اخراج شوید.

۳ـ خودتان را خوب بشناسید. شرکتهای موفق، افراد توانمند را جذب می‌کنند. شما اگر خود، توانایی‌ها و ناتوانی‌ها خود را بشناسید بهتر می‌توانید خودتان را معرفی کنید. توانمندی‌ها هم الزاما باتجربه به دست نمی‌آیند، ممکن است شما در کاری مهارت داشته باشید و یا یک مشخصه مثبت داشته باشید که اتفاقاً آن جایی که با شما مصاحبه می‌کنند به آن نیاز داشته باشند.

٤ـ منظم باشید. به جز نظم در ظاهر، نظم در ساعت قرار به شما کمک می‌کند تصویر بهتری از خود در ذهن مصاحبه کننده ایجاد کنید.

۵ـ جواب همه پرسشها «بله» نیست. شما قرار نیست برای استخدام شدن به هر درخواستی که می‌توانید یا نمی‌توانید پاسخ مثبت بدهید. اگر فکر می‌کنید از پس کاری برنمی‌آیید یا به کاری علاقه ندارید، بدون تعارف این را اعلام کنید. مطمئن باشید تأثیر بهتری دارد، ضرورتی ندارد با پاسخ مثبت به همه پرسشها، مصاحبه کننده را راضی کنید تا با استخدام شما موافقت کند.

۶ـ **با معیشت خود شوخی نکنید.** در مورد حقوق درخواستی عددی را اعلام کنید که به آن نیاز دارید یا حق خود می‌دانید، کمتر از آن شما را در زندگی دچار مشکل می‌کند، بیشتر از آن شانس شما را در استخدام کاهش می‌دهد.

۷ـ **فضای مصاحبه را دوستانه کنید.** اگر بتوانید با مصاحبه کننده همدلی کنید و حس مثبتی در وی ایجاد کنید و یا بتوانید با جملاتی یخ رابطه را بشکنید راحت‌تر می‌توانید اعتماد طرف مقابل را ایجاد کرده و فرصت برای همکاری بدست آورید.

۸ـ **اطلاعات کسب کنید.** همیشه قبل از آنکه به جایی مراجعه کنید تلاش کنید با آن محل و نوع کارش آشنا شوید تا در روز مصاحبه ابهامی در ذهن شما نباشد. بیان اینکه شما تلاش کرده‌اید با آن محل، آشنایی پیدا کنید حس مثبتی در مصاحبه کننده ایجاد می‌کند.

۹ـ **سوابق کاری و یا نمونه کارهای خود را به همراه داشته باشید.** تهیه یک رزومه خوب به همراه سوابق کاری و یا نمونه کارها، تقدیرنامه‌ها و یا ... در روز مصاحبه کمک می‌کند که راحت‌تر توانمندی‌های خود را اثبات کنید.

۱۰ـ **آرام باشید.** تلاش کنید قبل از مصاحبه استرس و هیجان را از خود دور کنید، برای این کار یا باید تجربه خود را بالا ببرید و یا قبل از مصاحبه خوب آماده شوید و فکرهای مثبت داشته باشد. فرد مضطرب یا نگران معمولاً نمی‌تواند تمرکز خوبی داشته باشد و به پرسشها پاسخ درست بدهد و این نه تنها شرایط را ملتهب‌تر می‌کند، مصاحبه کننده را از رسیدن به نتیجه دور می‌کند.

بایدها و نبایدها

اگر روی صندلی به جلو و عقب تاب بخورید، پای خود را بلرزانید، با انگشتان خود ضرب گرفته و بدن خود را بخارانید، درست مانند کارمندی به نظر می‌رسید که نمی‌تواند حتی برای چند دقیقه متمرکز باقی بماند. و کسی چنین کارمندی را نمی‌خواهد.

■ **نباید**

۱ـ پس سر یا گردن خود را بمالید، حتی اگر واقعاً دچار گرفتگی گردن شده‌اید. چنین حرکتی شما را بی‌علاقه نشان می‌دهد.

۲ـ بینی خود را لمس کرده یا بمالید. چنین کاری علاوه بر اینکه چندان مودبانه نیست، موجب می‌شود که کاملاً صادق و روراست به نظر نرسید.

۳ـ دست به سینه بنشینید. این حرکت ظاهری غیردوستانه و غیرمتعهد به شما می‌دهد.

٤ـ پاهایتان را روی هم انداخته و یا بی‌خیالی پای رویی را بلرزانید. اینکار توجه شخص مقابل را منحرف کرده و در ضمن نشانه میزان ناراحتی و ناامنی شماست.

۵ـ بدن خود را به سمت درب متمایل کنید. به این ترتیب به نظر می‌رسد که هر لحظه آماده فرار هستید.

٦ـ در حالت نشسته قوز کنید. این حالت شما را بی‌علاقه و بدون آمادگی نشان می‌دهد.

۷ـ با نگاهی خالی به او خیره شوید. این حالت، نگاه کسی است که می‌خواهد خود را از شخص مقابل دور نگهدارد.

■ **باید**

۱ـ با پشت صاف بنشینید و اندکی به جلو خم شوید. علاوه بر اینکه این حالت نشان دهنده علاقه و توجه شما به این گفتگوست، تنظیم بدن خودتان با شخص مصاحبه کننده، نشانه تحسین و موافقت شما با اوست.

۲ـ با حفظ حالت علاقه در چهره خود، اشتیاقتان را نمایش دهید. به موقع سر تکان داده و حرکاتی متناسب با آنچه می‌شنوید نشان دهید.

۳ـ فاصله مناسب بین خود و طرف مقابل را حفظ کنید. فاصله ایمن از طرف مقابل حداقل ۵۰ سانتیمتر است.

٤ـ استفاده از ادوکلن و عطریات را بسیار محدود کنید. بسیاری از افراد نسبت به عطریات حساسیت دارند. اگر از هر لحاظ مناسب باشید اما موجب سردرد مصاحبه کننده شوید، همه چیز خراب خواهد شد.

۵ـ اگر در آن واحد با بیش از یک مصاحبه کننده روبرو هستید، مراقب باشید که نگاهتان در حین پاسخ دادن به کسی که از شما سؤال کرده است، لحظاتی نیز متوجه شخص دیگر شود و سپس دوباره به سمت نفر اول برگردید. فقط مراقب باشید که مانند تماشاچی تنیس به نظر نرسید.

٦ـ همیشه امکان وقفه در مصاحبه وجود دارد. در چنین مواقعی، از خیره شدن به مصاحبه‌گر که در حال انجام کاری فوری است، خودداری کنید و با اشاره او را متوجه کنید که در صورت لزوم، می‌توانید بیرون منتظر بمانید.

۷ـ در انتهای مصاحبه، حتی در زمانی‌که در حال مصاحبه تلفنی هستید، بایستید و لبخند بزنید. ایستادن موجب افزایش میزان هوشیاری

شما شده و موجب می‌شود که شما با تمرکز بیشتری به گفتگو ادامه دهید و هنگام خداحافظی تعارف‌ها و جملات بی‌ربط بر زبان نیاورید. موقرانه خداحافظی کنید.

پس از چند پرسش و پاسخ فکر شده و سنجیده با شخص مصاحبه کننده، کار تقریباً تمام می‌شود، اما همچنان باید خونسردی خود را حفظ کنید. دست دادن شما هنگام خداحافظی باید به همان قدرت و اعتماد به نفس ابتدای کار باشد. این حالت را در طی خروج از دفتر و ساختمان شرکت و ورود به خیابان حفظ کنید. هنگامی‌که سوار اتومبیل خود یا تاکسی شده و یا فاصله مناسبی از محل دور شدید، می‌توانید بدن خود را رها کنید. زیرا اگر همه موارد را عالی انجام داده و در طی مصاحبه درخشیده باشید، آخرین چیزی که به آن نیاز دارید این است که رئیس آینده‌تان، شما را در حال بشکن زدن نبیند!

مهارت ارتباط غیرکلامی برای مدیران

ارتباط به معنی انتقال اطلاعات از یک فرد به فرد دیگر است. بیشتر مردم، حدود ۷۵ درصد زمان بیداری خود را صرف برقراری ارتباط، تبادل اطلاعات، افکار و عقاید با دیگران می‌کنند. ارتباط کلامی، در قالب زبان و کلمات انجام می‌شود در حالی‌که ارتباط غیرکلامی، این گونه نیست و بیشترین ارتباط ما با دیگران، از این طریق است.

ارتباط غیرکلامی همانطور که قبلاً اشاره شده است، شامل اشاره‌ها، تماس چشمی، لحن صدا و حرکت بدن می‌باشد. گاهی نوع لباس پوشیدن و سکوت اختیار کردن نیز جزو ارتباط غیرکلامی به شمار

می‌رود. در یک ارتباط، پیام‌ها به دو طریق کلامی و غیرکلامی ارسال می‌شود. اگر بین کلمات ادا شده و حرکات بدن گوینده تضاد وجود داشته باشد، گیرنده پیام، بیشتر به حرکات بدن و اشاره‌های غیرکلامی اعتماد می‌کند.



«جی. دبلیو پورتر» ارتباط غیرکلامی را در چهار گروه تقسیم‌بندی می‌کند:

جسمی: ارتباط فردی شامل اشاره‌های چهره، لحن صدا، بو و حرکات بدن

هنرشناسی: ارتباط از طریق موسیقی، بازیگری، نقاشی و مجسمه سازی

علائم: شامل پرچم‌ها، شلیک توپ به پاس احترام، آژیر و سوت زدن

نمادها: به کارگیری آداب و رسوم مذهبی، شأن و منزلت و جایگاه اجتماعی

آگاهی از ارتباط غیرکلامی، برای مدیران به‌عنوان رهبران سازمانی، به دو دلیل اهمیت دارد:

- مدیر به عنوان رهبر گروه برای انجام بهتر وظایف، باید با کارکنان ارتباط مؤثری داشته باشد. اگر اشاره‌های غیرکلامی کارکنان از سوی مدیر به خوبی تفسیر شود، می‌تواند به آنها پاسخی مناسب بدهد.
- طرز تلقی، نگرش و احساسات کارکنان، از طریق ارتباط غیرکلامی ارسال می‌شود، بعضی از نیازهای فردی مانند رشد، قدرشناسی، موفقیت و تشویق، باید در سازمان ارضاء شود که لازمه این کار، شناخت و درک این نیازها از سوی مدیران و از طریق ارتباط غیرکلامی است. اگر کارکنان سازمان درک درستی از اشاره‌های غیرکلامی داشته باشند، سازمان، شانس موفقیت بیشتری دارد.

نگاه مستقیم گوینده، نشان دهند صفا، صداقت و احساس اعتماد او به شنونده است. نگاه کردن به پایین، حاکی از فروتنی و چرخاندن چشمان به بالا، ناشی از خستگی گوینده است.

مطالعات نشان داده است که ارتباط غیرکلامی، اطلاعات لازم را برای مدیران و کارکنان فراهم می‌سازد. یافته‌های این پژوهش از دو جنبه قابل بررسی می‌باشد:

الف) ویژگی‌های ثابت که شامل:

فاصله: فاصله‌ای که یک نفر با دیگری رعایت می‌کند، غالباً یک پیام غیرکلامی را انتقال می‌دهد، در بعضی از فرهنگ‌ها این فاصله، نشان دهنده نوعی علاقه است در حالی‌که گاهی می‌تواند ناشی از منزلت اجتماعی نیز باشد.

طرز قرار گرفتن: بسیاری از افراد به روش‌های مختلفی مانند چهره به چهره، پهلو به پهلو یا حتی پشت به پشت دیگران قرار می‌گیرد، برای مثال افراد معاشرتی، به طور معمول پهلو به پهلو و افراد رقابت جو، چهره به چهره دیگران قرار می‌گیرند.

حالت اندامی: بعضی افراد ممکن است روی صندلی، صاف بنشینند یا لم بدهند یا هنگام تعامل با دیگران، بایستند. این‌ها عواملی است که باعث انتقال پیام می‌شود.

تماس جسمی: دست دادن، دست به شانه کسی زدن، هل دادن یا دست کسی را محکم گرفتن، همه می‌توانند انتقال دهنده‌ی پیام ناشی از صمیمیت و احساس محبت یا برعکس، نفرت و بی‌تفاوتی باشند.

ب) ویژگی‌های متغیر و پویا که شامل:

بیان چهره‌ای: لبخند، اخم، ابروی بالا رفته، خمیازه کشیدن و پوزخند زدن، همه انتقال دهنده اطلاعات هستند. بیان چهره‌ای به‌طور معمول به هنگام ارتباط و با توجه به واکنش شنونده، تغییر می‌کند و در فرهنگ‌های مختلف، می‌تواند معانی مشترکی داشته باشد.

حرکات و اشارات: یکی از مهمترین حرکات و اشارات، مربوط به دست‌هاست که هنگام حرف زدن، کمتر به آن توجه می‌شود. بعضی از حرکات و اشارات مانند گره کردن مشت، دارای معانی جهانی است در حالی‌که سایر اشارات و حرکات در فرهنگ‌های مختلف، دارای معانی مختلفی می‌باشند.

نگاه کردن: یکی از ویژگی‌های مهم در ارتباطات اجتماعی، تماس چشمی است. نگاه کردن می‌تواند انتقال دهنده هیجاناتی مانند محبت یا نفرت، علاقه یا بی‌تفاوتی باشد.

روش‌های غیرزبانی

ویژگی‌های ثابت و متغیر ارتباط غیرکلامی می‌توانند اطلاعات مهمی را از فرستنده به گیرنده‌ی پیام منتقل کنند. اکنون نگاهی به روش‌های غیرزبانی انتقال پیام می‌اندازیم:

زبان بدن: بهترین روش برای دسترسی به توان مدیریتی، فقط گوش دادن به حرف‌های کارکنان نیست. بلکه مشاهده حرکات است که کارکنان هنگام حرف زدن انجام می‌دهند.

بیان چهره‌ای: به طور معمول از بیان چهره‌ای، برای انتقال هیجان‌ها استفاده می‌کنیم. چهره می‌تواند بیانگر نگرش و طرز تلقی گوینده باشد. محققان معتقدند که بیان چهره‌ای، بهتر از هر عاملی می‌تواند وضعیت هیجانی ما را توصیف کند به عنوان مثال حالت چشم‌ها می‌تواند شادی، غمگینی و یا حیرت ما را بیان کند و یا یک لبخند و تبسم می‌تواند صمیمیت، علاقه و محبت را نشان دهد. پایین بودن چهره، ابروها و پیشانی چروک شده می‌تواند ناشی از خشم باشد.

تماس چشمی: یکی از قوی‌ترین ارتباطات غیرکلامی، تماس چشمی مستقیم است. در سازمان‌ها به طور معمول تماس چشمی مدیران در مقایسه با کارکنان، طولانی‌تر است. نگاه مستقیم گوینده، نشان دهنده صفا، صداقت و احساس اعتماد او به شنونده است. نگاه کردن به پایین،

حاکی از فروتنی و چرخاندن چشمان به بالا، ناشی از خستگی گوینده است.

فضای شخصی: فضای شخصی همانند یک حباب است که بین شما و دیگران فاصله می‌اندازد. این فضا، قلمروی غیرمشهود است و وقتی آشکار می‌شود که کسی تلاش کند وارد آن شود هر چه مقام شما در سازمان بالاتر باشد، فضای بهتر و بیشتری خواهید داشت، از قلمروتان بهتر محافظت خواهیدکرد و به سادگی می‌توانید به قلمرو مرئوسین وارد شوید.

زبان آوایی: یافته‌های محققان نشان می‌دهد که لحن، طنین و کیفیت صدا و سرعت کلمات ادا شده می‌توانند هیجان‌ها را بدون توجه به محتوای پیام انتقال دهد. لحن صدا علاوه بر انتقال پیام می‌تواند به عنوان مکمل پیام عمل نماید. به‌عنوان یک ارتباط‌گر باید نسبت به تأثیر لحن، طنین و کیفیت صدای‌تان بر روی شنونده توجه کنید.

سکوت و زمان: سکوت می‌تواند تأثیر مثبت و منفی بر فرآیند ارتباطات داشته و بر تحکیم یا قطع روابط، اثرگذار باشد. سکوت می‌تواند باعث بروز تنش و اضطراب شده یا برعکس به حفظ آرامش گوینده کمک کند. سکوت می‌تواند نشانه علاقه یا بی‌علاقگی، موافقت یا محافظت باشد.

(زمان نیز می‌تواند نشان دهنده جایگاه و منزلت اجتماعی و سازمانی باشد. در یک سازمان سالم، مدیر و کارکنانش برای برقراری ارتباط و احترام متقابل به یکدیگر، زمان را رعایت می‌کنند.)

نتیجه‌گیری

بدون توجه به این‌که در سازمان، دارای چه مقام و سمتی می‌باشید، باید حساسیت‌تان را به ارتباط غیرکلامی افزایش دهید. سازمان‌ها باید به اشارات غیرکلامی کارکنان، پاسخ مناسب دهند و مهارت خودشان را در این حوزه تقویت کنند. البته شما باید همیشه در طول زندگی، با ارتباطات غیرکلامی آشنا باشید.

اشارات غیرکلامی در مذاکره تجاری

شاید خیره نگاه کردن به دیگران در حالت معمول گستاخی به حساب بیاید، ولی زیر در نظر گرفتن دقیق حریف در حین انجام مذاکره تجاری، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

با زیر نظر گرفتن حرکت‌های بدن حریف، اغلب می‌توان فهمید که راست می‌گوید، یا چیزی را پنهان کرده است. نکته‌ی کلیدی این است که نباید طوری به او خیره شویم که احساس ناراحتی کند، بلکه باید با نگاه‌های دوستانه و مختصر حرکات او را در نظر گرفت. مطمئن باشید که از این طریق موفق می‌شوید.

باید به دنبال چه چیزی بود؟

متخصصانی که در رشته زبان بدن به تحقیق مشغولند، فرآیندی دوگانه را در این زمینه پیشنهاد می‌کنند. نخست، می‌بایست اخلاق شخصی سوژه را در مراحل ابتدایی و دوستانه‌ی مذاکره شناسایی کرد.

با شروع مذاکره، باید به تغییر رفتارهای ناگهانی حریف دقت کرد. دیوید هایانو[1]، نویسنده‌ی کتاب پوکر فاکس[2] می‌گوید: «شما باید افراد را به مدت طولانی زیر نظر داشته باشید تا از رفتار پایه‌ای آنها سر دربیاورید. اگر رفتار معمول فرد را بشناسید، می‌توانید بفهمید که چه هنگام نقش بازی می‌کند.»

هایانو استاد بازنشسته‌ی «مردم شناسی» از دانشگاه ایالتی کالیفرنیا، واقع در نورشابریج است. او از تحلیل زبان بدن بازیگران پوکر فهمیده است که حالت ایجاد ارتباط[3] زمان مناسبی برای سر درآوردن از کار رقیب است. چرا که در این هنگام است که می‌توان به رفتار «طبیعی» افراد پی‌برد. او می‌گوید: «اگر در حین مذاکره با یک مدیر پرحرف، ناگهان متوجه شدید که او بردبار و کم حرف شده است، باید بدانید که چیزی غیرعادی اتفاق افتاده است. شاید رقیبتان چیزی را از شما پنهان می‌کند. نشانه‌های دیگر این حالت، حرکات اغراق شده، و یا نشان دادن اشتیاق بیش از حد است.

هایانو در ادامه مثالی از بازی پوکر می‌آورد. در این بازی، بازیکنی که ژتون‌ها[4] را محکم روی میز می‌کوبد، یا ناگهان رفتاری گستاخانه و تهاجمی بروز می‌دهد، احتمالاً درصدد پنهان کردن دست ضعیف کارت‌هایش است. به همین ترتیب، مدیرانی که مدام، و با صدای بلند اعلام می‌کنند ضرر زیادی متحمل می‌شوند نیز در واقع چیز زیادی از دست نمی‌دهند. هایانو می‌گوید: «در صورتی‌که در هنگام مذاکره طرفتان

1- David Hayamo
2- Poker Faces
3- Rapport Building Stage
4- Chip

شروع به پرحرفی و تظاهر به صمیمیت کرد، می‌توانید به این نتیجه برسید که چیز زیادی در چنته ندارد.»

بعضی از نشانه‌های غیرکلامی، حکم پرچم قرمز[1] را در مذاکره دارند. متخصصان پیشنهاد می‌کنند که به دستها و صورت فرد توجه ویژه‌ای شود. دونالد مواین روانشناس سازمانی «انجمن پیشرفت انسانی رولینگ هیلز»، واقع در کالیفرنیا می‌گوید: «بسیاری از علایم جسمی تفکرات پنهان را آشکار می‌کنند.» کشیدن مو، گاز گرفتن لب، پلک زدن، قورت دادن آب دهان و صاف کردن گلو مثل‌هایی از این دست به‌شمار می‌روند. مواین بر این باور است که نفس‌های تند حریف در هنگام مذاکره، بیانگر عدم راستگویی اوست. او می‌گوید: «برای اینکه بفهمیم کسی چطور نفس می‌کشد، باید به شانه‌هایش دقت کنیم. نفس کشیدن سریع باعث می‌شود که سینه بالاتر بیاید، به این ترتیب می‌توان دید که شانه فرد بسیار بیش از حد معمول بالا و پایین می‌رود». مو این در حین آموزش افزایش مهارت مذاکره به مدیران درمی‌یابد که بسیاری از آنها فرصت خواندن زبان بدن طرف مقابل را از دست می‌دهند. «آنها اغلب سرشان را پایین می‌انداختند و به کاغذهایشان نگاه می‌کردند، در حالی‌که می‌بایست حریف را زیر نظر می‌گرفتند». دفعه‌ی بعدی که حریفتان با حرارت مشغول توضیح در مورد خواندن یک پرونده یا ارائه‌ی شرایط یک قرارداد کتبی برای بررسی دقیق است، طعمه را از دست ندهید. مواین پیشنهاد می‌کند که به جای قطع کردن تماس چشمی بگوئید: «ممکن است که بیشتر توضیح دهید؟» یا «منظورتان از این قسمت چیست؟» مادامی که شما به طرف مذاکره‌تان چشم دوخته‌اید، می توانید

1- Red Flag

ارزیابی کنید که آیا رفتار غیرکلامی وی آنچه به شما می‌گوید در تضاد است یا نه.

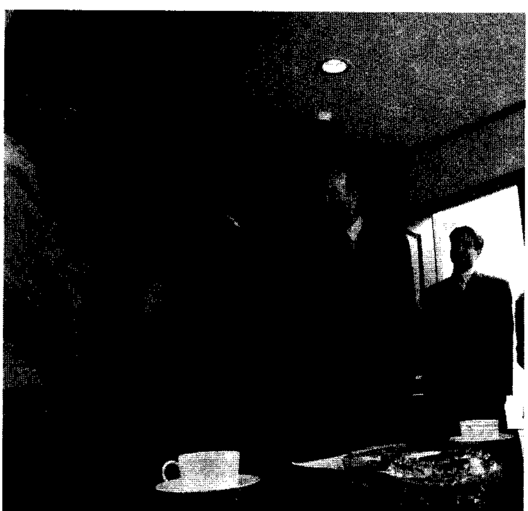
حتی با تجربه‌ترین معامله‌گران که می‌دانند چطور حالات خود را بپوشانند نیز ممکن است با بدن‌هایشان به خود خیانت کنند (ریموند مک گرایم)[1] نویسنده‌ی (اغوای خاموش)[2] می‌گوید: «به دنبال نشانه‌های نیرنگ بگردید. تلاش برای فریب دادن را می‌توان از طریق نشانه‌هایی همچون پوشاندن دهان با دست، خاراندن کناره‌ی بینی، تکان دادن سریع دستها به طرفین و تکیه دادن به صندلی به منظور دور شدن از شما، دریافت. اگر این علایم هنگامی بروز یابد که فرد در حال بیان نکته مهمی در مذاکره است، اهمیت آنها حتی بیشتر هم می‌شود.» به نظر مک‌گرایم، اگر چه ممکن است که این رفتارها به دلیل تیک‌های عصبی باشد، ولی می‌تواند بیانگر دروغگویی هم باشد.

به گفته‌ی او «بیشتر افراد وقتی دروغ می‌گویند، به‌طور ناخودآگاه می‌خواهند عذرخواهی کنند. آنها به‌خاطر دروغشان احساس گناه می‌کنند، و این حالت در رفتار غیرکلامی‌شان منعکس می‌شود.» جنبه‌ی مثبت قضیه این است که، زبان بدن می‌تواند گاهی به ما کمک کند که به گوینده اعتماد کنیم. به دنبال اشارات حاکی از پذیرش باشید که به‌طور طبیعی در رفتار فرد جریان داشته باشد. مک‌گرایم می‌گوید: «وقتی کسی دستهایش را به سوی شما باز می‌کند، این نشانه‌ی گشادگی و صداقت است. هر قدر که دستها از بدن دورتر شوند، این حالت بیشتر است. این حالت را می‌توان در انگاره‌های پیامبران بزرگ مشاهده کرد. این حالت

1- Raymond Mc Graime
2- Silent Seduction

مثل آن است که فرد می‌خواهد بگوید من حقه‌ای در آستینم پنهان نکرده‌ام.

حالا که می‌دانید هنگام مذاکره باید به دنبال چه چیزی باشید، دقت کنید که به هر حرکت کوچکی که حریفتان می‌کند، بیش از حد بها ندهید. اگر کسی ناگهان خودش را خاراند، یا رفتاری عصبی از خنود بروز داد، از نتیجه‌گیری عجولانه درباره‌اش پرهیز کنید. ریچارد هلسین[۱] استاد دانشگاه پورده[۲] واقع در لافایت غربی می‌گوید: «خطر خواندن رفتار حریف این است که برای نشانه‌های کوچک، اهمیت بیش از حد قایل شویم. ولی وقتی‌که می‌توانید چندین چیز را در کنار هم قرار دهید، شاید بشود چیزی از میانش پیدا کرد که اهمیت توجه داشته باشد».



1- Richard Helsin
2- Purdue

فصل ٦

زبان مشاغل

در حرفه‌هایی که ارتباط رو در رو با اعضای جامعه در آنها بیشتر است، زبان بدن بسیار مهم است.

در این فصل به تمام جنبه‌های کاربردی زبان بدن که در کار مفید هستند می‌پردازیم: روش‌هایی برای بیان نگرش به همکاران در جلسات در روابط صنعتی (بین کارفرما و کارگر)، ایجاد انگیزه در سایرین، ایجاد یا گردآوری گروه‌های کاری.

برای مثال در یک مکان عمومی مانند کافه تریا، سوپرمارکت، بازرسی هواپیمایی و ... افراد مشغول بکار در آنجا را مورد بررسی قرار دهید. در حالی‌که به شخصی که نوبت اوست و در جلوی صف ایستاده نگاه می‌کنید، به روبرو و نفر یا نفرهای بعدی هم نگاه کنید. آیا به نظر می‌رسد آن‌هایی که از این فن استفاده می‌کنند، در شغل و کار خود بهتر از آن‌هایی هستند که این تکنیک را به‌کار نمی‌برند؟ موارد قابل مشاهده را در دفتر یادداشت خود ثبت و یا روی نوار ضبط می‌کنیم. چه افرادی اصلاً از آن استفاده نمی‌کنند؟ عدم وجود این فن چگونه کار آن‌ها را

تحت تأثیر قرار می‌دهد؟ متوجه چه چیز دیگری درباره کاربرد نظر اجمالی پیش بینانه در موقعیت‌های ارتباطی یا تماس عمومی می‌شوید؟

نتیجه این موضوع آن است که آن‌هایی که از این فن استفاده می‌کنند افرادی هستند که در شغل خود بهترین می‌باشند این اطلاعات آنها را قادر می‌سازد نگرش و رفتار خود را جهت هماهنگی با نیازهای مشتری تغییر دهند.

در کافه‌ها، این امر متصدی را قادر می‌سازد تا در آن واحد از بیشتر از یک شخص پذیرایی کند، در محل‌های بازرسی هواپیما، جایی که صف وجود دارد، آنهایی که از تکنیک‌های پیش‌بینی اجمالی زیاد استفاده می‌کنند، همانطور که به یک فرد توجه می‌نمایند، نگاه‌هایی گذرا و دوره‌ای به انتهای صف می‌اندازد، مخصوصاً مسافران ترسیده و نگرانی را جستجو می‌کنند که ممکن است به یک لبخند حاکی از اطمینان نیاز داشته باشد، افرادی که بعلت انتظار بی‌حوصله هستند و افرادی که باید با ظرافت و تدبیر دیگری با آنها رفتار شود.

اگر شغل شما مستلزم تماس عمومی با یک سری از افراد است، در این صورت باید سعی کنید تکنیک‌های نظر اجمالی پیش‌بینانه را برای خودتان توسعه دهید. شما باید بدانید که این امر نه تنها اثر بخشی و کارآیی شخصی شما را افزایش می‌دهد، بلکه میزان رضایت شغلی شما را نیز بهبود می‌بخشد.

زبان بدن شغلی

پرستاری، حرفه‌ای است که زبان بدن در آن مهم است، زیرا افرادی که پرستاران به آنها رسیدگی می‌کنند، ممکن است علاوه بر احساس

ناخوشی، نگران یک عمل جراحی یا شانس بهبود خود باشند، یا این‌که ممکن است نگران روبه راه نبودن اوضاع و ... باشند. مخصوصاً آنها به اطمینان خاطر و تسلی یا دلداری نیاز دارند.

زبان بدن مؤثر برای پرستاران شامل موارد زیر است:

کاربرد ارتباط چشم، لبخند و سایر حالات مثبت صورت، اشاره‌های سر هنگام گوش دادن، حرکات سر و دست باز، خم شدن به سمت جلو، در حالات بدن و طرز نشستن، نزدیکی صمیمانه و جهت مستقیم، کاربرد افزایش یافته تماس بدنی از یک نوع دلسوزانه (گرفتن دست، گذاشتن بازو دور شانه، بغل کردن آرام و امثال آن)، آراستگی در ظاهر، توجه به هم زمانی و هم‌خوانی هنگام صحبت با بیماران و استفاده از آواهای دلگرم کننده و تشویق آمیز (اووم، آهان، هوم، اوه).

زبان بدن مصاحبه‌گران

گزارشگران و مصاحبه‌گران تلویزیون، باید به دلیل نقش خود بیش از حد عرف از تماس چشم استفاده کنند؛ حالات صورت باید نشان دهنده علاقه باشد و به همین دلیل از اشارات سر استفاده فراوان می‌شود؛ کج کردن سر نیز مفید خواهدبود؛ حرکات سر و دست باید به حداقل برسند، زیرا ممکن است این موارد حواس مصاحبه شونده را پرت کنند. براساس این‌که آیا نیاز اصلی، نشان دادن علاقه است یا راحت گذاشتن مصاحبه شونده نگران (بوسیله ایجاد محیطی آرام)، ممکن است در طرز

نشستن، از خم شدن به سمت جلو یا خم شدن نامتقارن به سمت عقب استفاده شود.

از طرف دیگر، مصاحبه‌کنندگانی که دوست دارند آرامش مصاحبه شونده را برهم بزنند، هنگام صحبت کردن مصاحبه شونده، ارتباط چشم را از او دریغ می‌کنند، با قیافه‌ای بسیار سرد با او روبرو می‌گردند، حرکات یا اشارات سر و حتی حرکات سر و دست را نیز انجام نمی‌دهند، یک قیافه یا ژست بیش از حد آرام و جدی به خود گرفته و یک جهت مستقیم یا روبه طرف دیگر را انتخاب می‌کنند، همچنین آنها اغلب پیش از آنکه مصاحبه شونده سؤال قبلی را پاسخ دهد با یک سؤال جدید حرف او را قطع می‌کنند؛ این موارد درباره برخی مصاحبه‌کنندگان شغلی نیز صدق می‌کنند.

مروری دیگر بر زبان بدن مشاغل

در تجارت به فنون گوناگون زبان بدن نیاز است. ارتباط چشم باید به جای سلطه پذیر بودن، سلطه‌جو و بانفوذ باشد. حالات صورت متمایل به بی‌تفاوتی هستند، اگر چه در سلام و خداحافظی حالت لبخند به خود می‌گیرند، حرکات سر نیز آرام می‌باشد. اشاره‌ها و تکان‌های سر، زیرکانه‌تر از سایر شرایط هستند.

یکی از مهم‌ترین درس‌هایی که در رابطه کاری باید آموخت، سازگار کردن و تطبیق کاربرد زبان بدن خود برای افراد با کار و تجارت آنها است. متصدیان پذیرش به حالت صورت مناسب، خوش مشربی و حالت دوستانه، ارتباط چشمی فراوان و توجه بیش از حد به ظاهر، نیاز

دارند. فروشندگان باید تمیز و خوش لباس باشند (شیک بودن ضرورتی ندارد) و همچنین باید از لبخند، حالت بدنی شق و رق یا راست و در صورت سر و کار داشتن با یک سری از افراد (که در صف ایستاده‌اند)، از تکنیک‌های نظر اجمالی پیش‌بینانه استفاده کنند.

فروشندگان مرد باید از ارتباط چشمی زیاد، حرکات و اشارات سر، نزدیکی صمیمانه و تماس بدنی (جایی که این تماس می‌تواند بدون مشکل و نگرانی انجام شود) استفاده نمایند. همچنین آنها باید با ظاهر عامه پسند و آراسته حاضر شوند.

آموزش یا تدریس، حرفه‌ای است که در آن مهارت و کنترل زبان بدن بسیار مهم است، حداقل به خاطر تأثیر آن روی جوانان و پیشرفت آنها.

کاربرد زبان بدن در جلسات

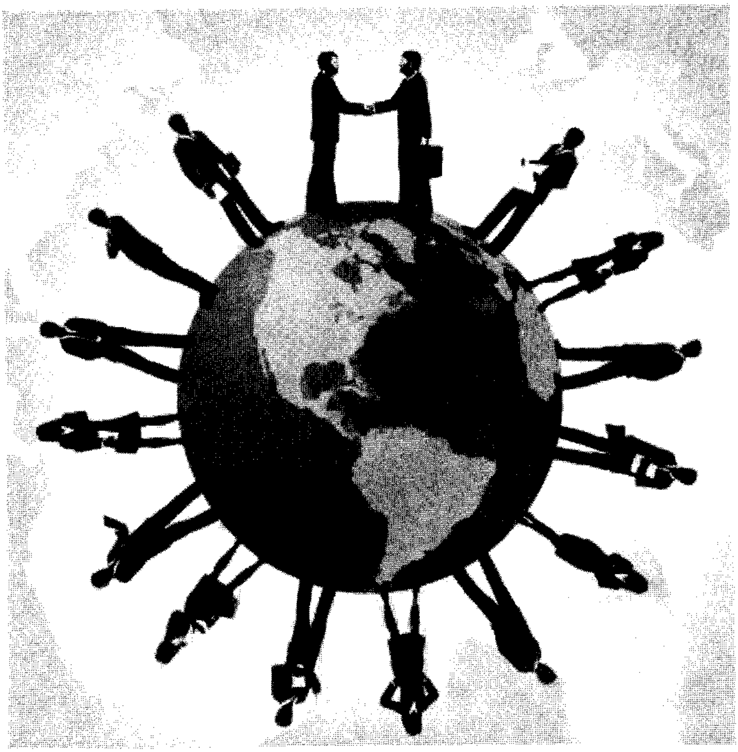
از زبان بدن می‌توان به منظور نشان دادن میل به گفتگو با خم شدن به سمت جلو یا با بالا بردن انگشت سبابه در جلسات استفاده کرد. هنگام گفتگو، ارتباط چشمی با رئیس جلسه به ادامه بحث کمک کند. ارتباط چشمی با سایر اعضای جلسه به حفظ توجه و نحوه پذیرفتن نکاتی که تأیید می‌شوند، کمک می‌کند.

حالا صورت افراد، نگرش طرز و برخورد آنها را با موضوع را نشان می‌دهند، که جهت هماهنگی بیشتر قابل تغییرند. همین امر درباره حرکات سر و دست نیز صادق است، اگر چه هنگام ایستادن فرصت و قلمرو بیشتری برای حالات چهره وجود دارد، تا هنگام نشستن.

حساسیت به زمان بندی، مخاطب را قادر می‌سازد که بدون ایجاد مزاحمت برای سایرین، گفتگوی رو به پایان سخنگوی قبلی را قطع کند.

رئیس جلسه یکی از افرادی است که به استفاده مؤثر و کارآمد زبان بدن نیاز دارد. او می‌تواند به‌طور غیرکلامی کارهایی را انجام داده و با موفقیت به پایان برساند. اگر بخواهد می‌تواند به سادگی و با خودداری از ارتباط چشمی و با نگاه کردن به دیگران نشان دهد که نوبت صحبت کردن آنها است یا نه. حالات چهره‌اش موافقت یا عدم موافقت (تأیید یا عدم تأیید) با آنچه گفته می‌شود را نشان داده و بدین ترتیب، به کنترل و جهت‌دهی جلسه کمک می‌کند.

اغلب، گویندگان پیش از صحبت کردن در مقابل خواسته‌های فردی که با نشستن روی صندلی جایگاه بالایی به او اعطا شده است، مکث می‌کنند. رئیس جلسه می‌تواند برای تشویق هر فرد جهت ادامه دادن صحبت از حرکات و اشارات سر استفاده نموده یا آنها را از ادامه دادن صحبت باز دارد. او می‌تواند با ایما و اشاره (حرکات دست) به افراد بگوید که ساکت شوند یا به صحبت ادامه دهند یا می‌تواند از افرادی که در حال گفتن چیزهایی هستند که او با آنها موافق نیست، روبرگرداند. با این حال صندلی قدرت، همیشه تأثیر روانی خود را دارد و نمی‌تواند این جایگاه را در رفتارها و نگرش‌هایی که نسبت به آن وجود دارد، دگرگون ساخت. (بنابراین کاربرد دقیق زبان بدن می‌تواند تلاش برای شنیدن را کم کند.)



طرز برخورد با همکاران

ما می‌توانیم با استفاده از زبان بدن نگرش‌های‌مان را نسبت به کارمندان و همکاران‌مان آشکار سازیم. عدم ارتباط چشمی و داشتن صورتی سرد و بی‌روح، نشان دهنده نگرش و طرز برخورد منفی است. لبخند و خنده فراوان، حرکات سر و دست باز، قیافه و حالت بدنی آرام و خونسرد، نزدیکی صمیمانه، تماس بدنی و تقسیم زمان صحبت کردن، همه این موارد مشخصات یک گروه کاری با بازدهی و رضایت بالاست.

گروه‌هایی که در آنها الگوی ارتباط مانند مورد دوم است، مؤثرتر و کارآمدتر از گروه‌هایی هستند که الگوی ارتباط آنها مانند مورد اول است. البته، اینطور نیست که همیشه یک گروه شاد، یک گروه مفید سازنده باشد. اما اغلب اینگونه است که گروههای شاد، خلاق‌تر، هدفمندتر و کارآمدتر از گروههای ناشاد و افسرده هستند. ممکن است این گروه صرفاً یک گروه شاد باشد.

زبان بدن و کار تیمی

نمی‌توان کار تیمی کرد مگر اینکه افراد یک تیم با یکدیگر ارتباط برقرار کنند. اگر ارتباط نباشد تیمی در کار نیست بلکه جمعی از افراد هستند که در کنار یکدیگر قرار گرفته‌اند در حالی‌که پیوندی باهم ندارند. اگر تیم‌های خوب را ارزیابی کنیم خواهیم‌دید که بازیکنان آن خصوصیات مشترکی دارند. افراد در آن تیم مثل تیم فوتبال و یا یک خانواده، خصوصیات زیر را دارند:

۱ـ خود را از دیگران جدا نمی‌کنند

مهمترین مسئله‌ای که در تیم تازه تأسیس باید حلّ کرد زدودن حسّ جدایی و انزواطلبی اعضای تیم است. اعضای تیم هر قدر بیشتر یکدیگر را بشناسند و هدف‌های تیم را بهتر بدانند، تفاهم بیشتری پیدا می‌کنند. تفاهم که بیشتر شود همکاری هم بیشتر می‌شود. بازیکنی که به تیم علاقه داشته باشد و نیز درباره اعضای دیگر تیم اطلاعات و با آنان ارتباط داشته باشد، سرمایه تیم است.

۲ـ راه ارتباط را بر یکدیگر باز می‌گذارند

بسیاری از مشکلات ارتباطی با مجاورت و نزدیکی حلّ می‌شوند. اگر رهبران خوب را زیر نظر بگیرید و در احوال بازیکنان مؤثر تیم‌ها دقت کنید، خواهیددید که آنها نه فقط با یاران تیمی خود ارتباط دایم دارند بلکه راه تماس آنان را با خود بازمی‌گذارند.

۳ـ قاعده ۲۴ ساعت را رعایت کنید

بعضی از مردم وقتی که با برخوردی روبرو می‌شوند یا با کسی مشکلی پیدا می‌کنند از او دوری می‌جویند. اما معمولاً این نوع مسائل را زمان حلّ نمی‌کند. اگر کسی هر دو طرف داستان را نداند، روی شیر سکه را به خود نسبت می‌دهد و انگیزه‌ها و اعمال منفی را به دیگران. اگر ارتباط نباشد، وضعیت خراب می‌شود.

به همین سبب است که اعضای تیم باید قاعده ٢٤ ساعت را رعایت کنند. اگر با یکی از یاران تیم خود مشکلی یا برخوردی پیدا کردید در عرض ٢٤ ساعت آن را حل کنید. معمولاً هر چه زودتر ارتباط برقرار کنید به نفع هر دو طرف است.

۴ـ سعی کنید در جاهایی که احتمال تیرگی روابط هست، مناسبات تیره نشود

ممکن است با فردی در تیم خود مشکل داشته باشید اما نگذارید که کل ارتباطتان بهم بخورد زیرا ممکن است شما دو نفر نسبت به هم اشتباه کنید و مرور زمان باعث حل مشکلتان شود. پس راهی برای بازگشت بگذارید. ارسطو می‌گوید: «دوستی میوه‌ای است که طول می‌کشد تا برسد».

۵ـ ارتباطات مهم را بنویسید

هر چه ارتباط دشوارتر شود، باید کاری کرد که روشن‌تر و ساده‌تر گردد. این کار غالباً با نوشتن ممکن می‌شود. تصادفی نیست که بیشتر ازدواج‌ها عقدنامه‌ای دارند، تیم‌های فوتبال برای خود کتابی دارند، و کسانی که در کاری شریک می‌شوند قراردادی می‌بندند. اگر برقراری ارتباط با اعضای تیم اهمیت دارد، بهتر است که جزئیات آن را در جایی بنویسید. مثلاً:



در ایجاد ارتباط چند مرده حلاج هستید؟ آیا ارتباطتان با همه اعضای تیم، چنانکه باید، برقرار است؟ آیا فراموش کرده‌اید که بعضی‌ها را به جمع خود فراخوانید؟ یا بعضی دیگر را به جمع خود راه نداده‌اید؟ یا اینکه به خاطر افزایش محصول کار خویش، خود را از دیگران جدا کرده‌اید؟ (بدانید که ممکن است هدف‌های فردی بیشتری را تحقق بخشید اما بعید نیست که بهره‌وری تیم را کاهش دهید)

بهبود ارتباط

ارتباط اگر باز و علنی باشد بر اعتماد می‌افزاید، اعتماد اشخاص که زیاد شد خود را صاحب کار می‌دانند، در نتیجه مشارکت‌شان بیشتر می‌شود.

رک و راست باشید

ارتباط باز، پایه‌های اعتماد را محکم می‌سازد. داشتن مقاصد پنهان، ایجاد ارتباط از طریق شخص ثالث، و خبرهای بد را در لفاف خوبی پیچیدن، مناسبات تیم را تضعیف می‌کند. اگر کسی در تیم‌تان هست که رابطه خوبی با او ندارید و در گذشته با اوصاف و پوست کنده نبوده‌اید، از همین حالا تصمیم بگیرید که راه و رسم خویش را عوض کنید. هدف باید این باشد که حقیقت را به یاران تیم با مهربانی بگویید.

زود بجنبید

هیچ تأخیری در بیان ضروریات جایز نیست. اگر در کار یاران تیم مسئله‌ای دیدید در اولین فرصت مناسب به آن بپردازید. از دیگران هم بخواهید که با شما همین‌طور رفتار کنند.

یاران تیمی را بی‌خبر نگذارید

برخی از مردم اطلاعات را احتکار می‌کنند مگر اینکه زوری یا فشاری بالای سرشان باشد. این کار را نکنید. اگر می‌شود دیگران را هم در جریان امور بگذارید. وقتی‌که پای اطلاعات حسّاس به میان می‌آید

باید جانب احتیاط را نگه‌دارید، اما به‌خاطر داشته باشید که: مردم در کاری که به بازی گرفته شوند دل می‌دهند. ارتباط اگر باز و علنی باشد بر اعتماد می‌افزاید، اعتماد اشخاص که زیاد شد خود را صاحب کار می‌دانند، در نتیجه مشارکت‌شان بیشتر شده و عمیق‌تر دل به کار می‌دهند.

۱۱ قانون اصلی برای ارتباطات انسانی

یک انسان موفق نیمی کارمند است، نیمی سیاستمدار. او می‌داند کار کردن با دیگران به‌خصوص در دنیای کنونی که مملو از انسانهای دمدمی مزاج و زود رنج است، روال ارتباطی خاصی را می‌طلبد. او سخن یکی از بزرگان جامعه‌شناس که «هنگام برخورد با مردم بخاطر داشته باشید با مخلوقات منطق طرف نیستید، بلکه با مخلوقات احساسات، موجوداتی که سرشار از تبعیض، روحیات پیشداوری و تعصب می‌باشند، و با غرور و خودبینی دست به‌گریبانند طرف هستید، را مد نظر دارد.» در این قسمت به ارائه برخی از قوانین اصلی ارتباطات انسانی در فضای کاری اشاره می‌کنیم:

برای مهارت یافتن در آنها، باید این قوانین را جزئی از خود درآورید.

۱ـ دیگران را با نام صدا بزنید

این خوشایندترین صدا برای گوش هر کسی است. وقتی نام فردی را بکار می‌برید، در حقیقت پیغام خود را به صورتی اختصاصی و تنها برای

شخص او مبدل می‌سازید. همچنین علاقمندی خود را نسبت به او می‌رسانید. این یک ابزار ساده فریبنده برای کاستن از جبهه‌گیری‌های شخص می‌باشد چرا که یک نوع وجه ضمان و تعهد بوجود می‌آورد. جملات خود را با اسامی افراد آمیخته، و با سؤالاتی نظیر، «علی، امروز خوب هستی؟» آغاز کنید.

۲ـ اشتباه خود را بپذیرد

ممکن است تصور کنید اگر اشتباهی که مرتکب شده‌اید را به گردن نگیرید، وجهه خود را از دست خواهید داد. این کار درست نیست. اعتراف به اشتباهات در محیط کار یکی از ستوده‌ترین اعمال است، چون اندک افرادی مبادرت به آن می‌نمایند. بیاموزید که چگونه تکبر و خودخواهی را کنار گذاشته و بپذیرید که کامل نیستید. فقط در این کار زیاده‌روی نکنید مثلاً لازم نیست با عذرخواهی‌های فراوان در جلسات اقدام به بیان اشتباهات خود نمایید. یک جمله «من اشتباه کردم و مسئولیت آن را می‌پذیرم.» کفایت می‌کند.

۳ـ دیگران را با معیارهای بالا در نظر بگیرید

اندک افرادی هستند که در عرف با عنوان عقل کل خطاب می‌گردند. اینگونه اشخاص گمان می‌کنند که هیچ کسی جز خودشان قادر به انجام صحیح امور نمی‌باشد. شما سعی کنید جزء این گروه نباشید. به قابلیتهای دیگران اعتماد کنید و به آنها در انجام دادن کارها به بهترین وجه ممکن اطمینان داشته باشید. این به معنای داشتن انتظارات بیش از حد نیست.

باور داشتن یک فرد او را تشویق به انجام کارها با حداکثر توان نموده و از ناامیدی او جلوگیری می‌کند.

۴ـ علاقه‌ای صادقانه و صمیمی از خود نشان دهید

«کارها خوب پیش میره علی جان؟ خوبه، میشه این پرونده‌ها رو برام چک کنی؟» این به معنای ابراز علاقه نبوده و بیشتر به دوستی خاله خرسه شباهت دارد. هر فردی در دفتر کار شما دارای سابقه‌ای غنی از علایق، تجارب و سلایق می باشد. حتی اگر نقطه اشتراکی باهم ندارید، در مورد اطرافیانتان اطلاعات کسب کنید.

اگر یکی از همکاران شما گفت که شرکت در گیم‌های آنلاین را دوست دارد، در مورد آن از او سؤال نمایید حتی اگر برای شما جالب نیست. نه تنها می‌توانید چیز جدیدی یاد بگیرید، اگر در آینده به آن گرایش پیدا کنید، از امتیازاتی برخوردار خواهیدگشت. مردم دوست دارند که دیگران آنها را بخاطر داشته باشند.

۵ـ از دیگران تعریف و تمجید نمایید

فقط نگویید «خوب بود.» در مورد تعریف خود صریح‌تر بوده و نشان دهید که در مورد آنچه که فرد در حقیقت انجام داده آگاهی دارید. «علی، تو خیلی خوب جلسه را اداره کردی بخصوص وقتی همه از مسیر موضوع اصلی منحرف شده بودند.» این یک مثال خوب است. در عین حال سعی کنید به ندرت و فقط زمانی‌که واقعاً نیاز است انتقاد نمایید. انتقاد را طوری بیان کنید که مانند یک نصیحت سازنده از طرف دوستی قابل اعتماد در نظر گرفته شود.

۶ـ مراقب حرفهایتان باشید

اگر تصمیم پیگیری کاری را ندارید، نگویید که آن را انجام خواهیدداد. اعتبار شما ارتباط تنگاتنگی با کلامتان دارد. اگر به قول خود عمل نکنید، در مورد کارهای بزرگ به شما اعتماد نشده و در نتیجه پیشرفتی نخواهیدکرد.

۷ـ قدردانی و سپاسگزاری کنید

اگر فردی لطفی به شما کرد، و یا برای انجام کار شما از خواسته خود گذشت، طوری واکنش نشان دهید که او پی‌ببرد شما متوجه رفتار ایثارگرانه او شده‌اید. شما بخودی خود، مستحق لطف نبوده و کسی به شما بدهکار نیست. اگر مورد لطف واقع شدید، تشکر نموده و در عوض مقابله به مثل کنید.

۸ـ با فکر و با ملاحظه باشید

هرگز تصور نکنید که دیگران سخنان شما را مساعد و ارزشمند تلقی خواهندکرد. برخی افراد بصورت طبیعی تک‌تک کلماتی که شخص بیان می‌کند را برای یافتن یک رودرویی شخصی مورد جستجو قرار می‌دهند. شما نمی‌توانید اینگونه افراد را تغییر دهید، اما قادرید نزد آنها حرف‌های خود را با دقت سازمان‌دهی کنید. پیش از صحبت کردن فکر کنید و مطمئن شوید که هیچ ابهامی که باعث سوءتعبیر شود در سخنان شما وجود ندارد. همچنین می‌توانید سعی در فهمیدن نقطه نظرات دیگران نمایید تا از بروز سوءتفاهمات جلوگیری کنید. ممکن است عمیقاً اعتقاد بر حقانیت خود داشته باشید، اما توجه داشته باشید که دیگران هم به

همین منوال درباره عقاید و باورهایشان می‌اندیشند. شما باید نظرات آنها را محترم شمرده و ببینید چرا آنها اینگونه فکر می‌کنند. بجای مشاجره از دیگران بخواهید در مورد مواضعشان توضیح دهند. مجبور نیستید موافقت کنید، اما می‌توانید بگویید، «من متوجه هستم شما چه می‌گویید».

۹ـ از خودگذشتگی کنید

گاه گاهی از مکان شغلی خود خارج شده و به دیگران در کارهایشان کمک نمایید. این عمل را بدون اینکه از شما درخواست شود انجام دهید. گفتن، «کمک لازم نداری؟» یک تأثیر دوگانه در پی دارد. ابتدا، شما دیگران را تشویق به از خودگذشتگی نموده و در نتیجه محیط کاری مثبت‌تری ایجاد خواهدشد. دوم، برای خود لطفی متعاقب را خریداری می‌کنید، چرا که مهربانی همیشه بازمی‌گردد.

۱۰ـ متواضع و فروتن باشید

تلاشهای مشهود برای تحت تأثیر قرار دادن همکاران و اشخاص مافوق نتیجه عکس به همراه خواهدداشت. هیچکس آدم خودنما را دوست ندارد. اگر می‌خواهید کمالات شما توسط دیگران تصدیق شوند، کافی است بیشتر، تمرین بردباری کنید. کامیابی‌های شما زمانی مصداق واقعی پیدا می‌کنند که اجازه دهید دیگران خود متوجه آنها گردند نه اینکه مرتب صحبت از آن به‌میان آورید.

۱۱ـ حفظ آبروی دیگران کمک کنید

هر کسی اشتباه می‌کند. به دفعه قبلی که اشتباهی خجالت‌آور مرتکب شدید فکر کنید. دوست نداشتید کسی بیاید و اشتباه شما را کوچک جلوه داده و از جدیت آن بکاهد؟ پس همین کار را شما در مورد دیگران انجام دهید. با خندیدن به اشتباهی که شخص (نه با خندیدن به خود شخص) مرتکب شده به همراه ضربه‌ای دوستانه به شانه‌های او از پریشانیش کاسته و بگویید، «این برای بهترین افراد این شرکت هم ممکن است پیش بیاید.» با این کار به او و به دیگران اطمینان می‌دهید که دنیا به پایان نرسیده است. اگر محل اغماض بیشتری داشت، بجای توجه بی‌مورد نسبت به اشتباه رخ داده هیچ چیزی نگویید.

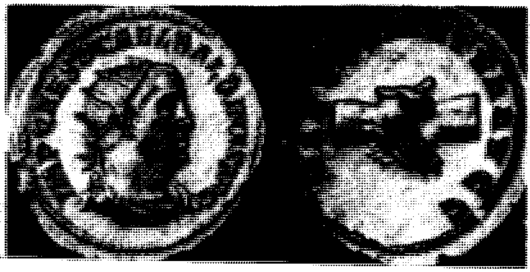
فصل ۷

تاریخچه دست دادن بـه علامـت دوسـتی و احترام

سکه دوران کوتاه حکومت بالبینوس[1] و شـریک، تـاریخ دسـت دادن به نشانه ابراز دوستی و احترام را نـشان مـی‌دهـد. تـصویر پـشت سـکه بالبینوس «دستی در دست فرد دیگر» را نشان می‌دهد که به نشانه دوستی و اتحاد دو کنسول آن زمان روم، بالبینوس و پوپیه نـوس[2] سـاخته شـده است تا رومی‌ها مطمئن شوند که میان دو امپراتور شریک، نفـاق وجـود ندارد. این سکه‌هـا در ژوئیـه ۲۳۸ مـیلادی و سـه هفتـه پـیش از تـرور بالبینوس در کاخ خود ضرب و رایج شده و از آن پس با توجـه بـه ایـن سکه، دست دادن[3] با دست راست در قلمـرو روم و سـپس سـایر نقـاط جهان مرسوم شده و باقی مانده است. ترور همزمان بـالبینوس امپراتـور وقت با شریک حکومتش «پوپیه نوس» به دسـت افـسران شورشـی روم

1- Balbinus
2- Pupienus
3- Hand Shake

۲۹ ژوئیه ۲۳۸ روی داد. مورخین بعداً ابراز عقیده کرده‌اند که هدف بالبینوس از نقش تصویر دست دادن در پشت سکه، این بود که نشان دهد با پوپیه نوس متحد و یگانه است. در آن زمان، سنای روم دو نماینده (کنسول) را انتخاب می‌کرد تا به اتفاق، زمام امور اجرایی امپراتوری روم را به دست گیرند و انتخاب این دو باید هر سال تجدید می‌شد.



تاریخچه دست دادن

با توجه به مطالب بالا هنوز برای اینگونه رفتارها تاریخ دقیقی نمی‌توان ذکر کرد چرا که به مرور و در اثر ارتباط انسانها شکل گرفته و با مهاجرت آنها، گسترش پیدا کرده است در زمان حال با وجود رسانه‌های فراوان، انتقال اطلاعات و آداب و رسوم، بسیار سریع است به طوریکه بسیاری از ملتها از هجوم آداب و رسوم کشورهای دیگر و تحت تأثیر قرار دادن هویت تاریخی‌شان نگران هستند ـ به هر حال به نظر می‌آید که هدف از دست دادن در ابتدا این بوده که نشان دهد برخوردش دوستانه خواهد بود یا دستش خالی است و هیچ اسلحه‌ای با خود حمل نمی‌کند، یک سری از این دلایل سلام نظامیان را بوجود

آورده است که امروزه به این شکل درآمده است، دست دادن به شکل امروزی در زمان رومی‌ها برای احترام نبوده است، بلکه برای عهد بستن و وفاداری با طرف مقابل بکار می‌رفته است، آنها برای احترام گذاشتن به دوستان خود ساعد همدیگر را با دست می‌گرفتند.

حدود ۱۵۰ سال قبل هنگام شروع انقلاب صنعتی، این سنت در موافقت‌های تجاری و معاملات مورد استفاده قرار می‌گرفت. با گسترش صنعت‌گری این عمل که قبلاً فقط اهمیت بازرگانی داشته است، به سایر آداب اجتماعی سرایت کرده تا جایی که هنگام سلام و تعارف و مخصوصاً خداحافظی از دیگران استفاده می‌شده است.

دست انسان یک وسیله فوق‌العاده پیچیده و نیرومند است: یکی از فیلسوفان دست انسان را قسمت قابل رؤیت مغز نامیده است و دیگری از آن به لبه برنده مغز نام برده است.

دست دادن

دست دادن یا مصاحفه مراسمی کوتاه میان دو نفر است که شامل در دست گرفتن دستان چپ یا راست یکدیگر می‌شود که گاهی اوقات با تکان مختصری نیز همراه است، خاستگاه این عمل نامعلوم است. دست دادن دقیقاً زمانی شکل می‌گیرد که دو دست بی‌درنگ یکدیگر را لمس می‌کنند، این عمل معمولاً در دیدارها، تبریکات، جشن‌ها، در هنگام تقدیم هدایا و پیشکش‌ها و یا در حین عقد قراردادها و توافقنامه‌ها انجام می‌گیرد. دست دادن شکل تکامل یافته‌ای از ارتباطات غیرکلامی است که طی سالیان سال به نمادی جهانی در ارتباطات بدل شده است.

دست ندادن

در برخی مذاهب از جمله مذهب شیعه دست دادن مرد و زن ممنوع است. این مسئله در بین دیپلمات‌ها و شخصیت‌هـای سیاسـی برخـی از کشورها نیز قابل مشاهده است.



رازهای دست دادن

معمولاً هیچکس به ما چگونه دست دادن را یاد نمـی‌دهـد. امـا اگـر دقت کرده باشید خانم‌ها و آقایان به اشکال متفاوت دست می‌دهند. حتی این تفاوتها در شغل‌ها و شخصیت‌های مختلف و وضعیت‌هـای روحـی متفاوت قابل مشاهده است.

هنگامی که خانم‌ها می‌خواهنـد احـساسات صـادقانه خـویش را بـه خصوص در مواقع بحرانی زندگی نسبت به خانم‌های دیگر ابـراز کننـد، با یکدیگر دست نمی‌دهنـد بلکـه دسـتهای فـرد مقابـل را بـه نرمـی در دستهای خود گرفته و با حالـت چهـره، همـدردی عمیـق خـود را بیـان می‌کنند. چنین رفتاری در برخورد با آقایان به ندرت اتفاق مـی‌افتـد. بـه

نظر می‌رسد خانم‌ها این رفتار را فقط برای ارتباط با هم‌جنسان خود انتخاب کرده‌اند.

از نحوه دست دادن افراد می‌توان بسیاری از خصوصیات کلی یا لحظه‌ای آنها را با دقت زیادی تشخیص داد. کف دست عرق کرده و خیس نشان دهنده دلهره و نوعی هیجان غیرعادی است. اگر کف دست شما زیاد عرق می‌کند، به احتمال زیاد شخصیت نگران و مضطربی دارید. به خاطر داشته باشید که اگر اینگونه‌اید حتماً دستهایتان را قبل از دست دادن با دیگران خشک کنید. حتی بعضی بیماری‌ها نیز در کف دست‌های شما علائمی ویژه ایجاد می‌کنند.

در بیماری پرکاری غده تیروئید کف دست‌ها مرطوب و گرم می‌شود و در اضطراب و اختلالات هراسی کف دستها مرطوب و سردند. سست و شل دست دادن بیانگر شخصیتی سرد، درونگرا و احتمالاً متکبر است. بیش از حد محکم دست دادن نیز به همین اندازه ناراحت کننده و خارج از عرف است به ویژه در نخستین ملاقاتها باید از هر دوی آنها بپرهیزیم.

اما دست دادن با شغل افراد نیز ارتباط دارد. به طور مثال بسیاری از ورزشکاران هنگام دست دادن نیرو و قدرت خویش را کنترل می‌کنند، در نتیجه به آرامی دست می‌دهد. هنرمندان چیره‌دست و ماهر، نوازندگان و جراحان نیز مراقب دست‌های خود بوده و به آنها حساس‌اند و در محافظت‌شان می‌کوشند.

دست دادن دیپلماتیک هم خاص سیاستمداران است که این از خصوصیات بارز آمریکاییان است. این نوع دست دادن به ویژه طی مبارزات انتخاباتی توسط کاندیداها و یا ملاقاتهای رسمی سران و وزیران دیده می‌شود. شکل معمول آن گرفتن شانه یا بازو با دست چپ

هنگام دست دادن، امری معمول است. تهنیت و درود دو دوست قدیمی به این شکل پذیرفتنی است، اما برای بسیاری از افراد در مواجهه با کسانی که آشنایی چندانی با آنان ندارند، این گونه دست دادن ناخوشایند است آنان این امر را به عنوان حرکتی تظاهرآمیز و ریاکارانه تلقی می‌کنند اما هنوز بسیاری از سیاستمداران به انجام این عمل اصرار می‌ورزند.

همچنین آداب و رسوم دست دادن در کشورها و فرهنگ‌های مختلف متفاوت است. فرانسوی‌ها درست مثل ما در هنگام ورود و خروج با یکدیگر دست می‌دهند. آلمانیها تنها یک بار باهم دست می‌دهند. برخی از آفریقایی‌ها پس از هر بار دست دادن بشکن می‌زنند که حاکی از رهایی و آزادی است. مردم برخی از کشورها هم دست دادن را خوب نمی‌دانند. آمریکاییها خیلی محکم دست می‌دهند که احتمالاً از رقابتهای سنگین جسمی مانند کشتی سرخ‌پوستان نشأت گرفته است. پیچیده‌ترین شکل دست دادن را سیاهان آمریکایی دارند که عملاً شامل چند عمل پیچیده است.

بالا نگه‌داشتن دو دست که دلالت بر همراه نداشتن سلاح می‌کرده است، بعدها به درود و تهنیت و صلح طلبی در بدو خوش آمد بدل شده است. رومی‌ها با الهام از این عمل دست بر سینه می‌گذاشتند. آنها حتی به جای دست دادن، بازوهای هم را می‌گرفتند. دست دادن امروزی نشانه‌ای از خوش آمدگویی و پذیرایی است. تماس کامل دو کف دست، بیانگر صمیمیت و حاکی از یک رنگی و یکی بودن است.

در هنگام دست دادن اطلاعات به روش‌های زیر منتقل می‌شود:

از طریق ظاهر دست (طول و شکل کف دست، انگشتان، ناخن‌ها و پاکیزگی آنها)

ناخن‌های جویده یکی از شایع‌ترین علائم عصبانیت است و اگر زیر ناخن‌ها کثیف باشد، عزت نفس طرف مقابل را زیر سؤال می‌برد.

الف: بافت دست (نرمی و لطافت یا زمخت بودن آن)

نرمی و زبری دست می‌تواند مشخص کند که افراد از کدام طبقه اجتماع هستند، حداقل اینکه جزء طبقه کارگری یا غیرکارگری هستند.

در بعضی از موارد مقدار کمی از زبری در دست یک فرد حرفه‌ای می‌تواند اثر مطلوبی داشته باشد در این شرایط طرف مقابل احساس می‌کند یک فرد مفید و کار ساز است، که فقط دارای نظر و تئوری نبوده، بلکه می‌تواند خود عملاً بانی اتفاقات باشد، یا به اصطلاح از دور دستی بر آتش دارد.

ب: میزان رطوبت یا خشکی دست

یکی از مطمئن‌ترین علائم اضطراب، داشتن دست مرطوب می‌باشد که در اثر عرق کردن کف دست حاصل شده باشد. اگر بدن شما در اثر گرمای محیط عرق کند، دست شما عرق نخواهدکرد و وجود رطوبت در دست تقریباً همیشه نشانگر این است که شخص برانگیخته است و در کل، این پدیده در طرف مقابل اثر منفی القاء می‌کند زیرا وقتی که

هیجان زده می‌شویم، دست‌های ما علاوه بر اینکه عرق می‌کنند، سردتر هم می‌شوند.

پ: میزان فشار وارده به دست طرف مقابل

می‌تواند بیش از اندازه یا کمتر از اندازه لازم باشد. دستی که در هنگام دست دادن محکم باشد، در خیلی از جاها بیشترین اعتماد به نفس فرد را می‌رساند و باید تا آخرین لحظه دست دادن، دست طرف مقابل را محکم اما نه بیش از اندازه و پیوسته بفشارد این در هر دو جنس آقا و خانم صادق است ولی معمولاً خانم‌ها هنگام دست دادن فشار کمتر به دست طرف مقابل وارد می‌کنند.

هیچ معیار صحیحی که بتوانید با آن فشار وارده به دست طرف مقابل را بسنجید وجود ندارد و بستگی به این دارد که در چه شرایطی باشید و چگونه بخواهید در طرف مقابل اثرگذاری باشید، ولی به‌عنوان یک راهنمای کلی هر چه محکم‌تر دست طرف مقابل را بفشارید به همان اندازه بیشتر می‌خواهد بر او تسلط یابید بنابراین اگر برای مصاحبه می‌روید با این عمل از طریق گفتار بی‌صدا مصاحبه‌گر را تهدید کرده‌اید و اثر نامطلوب القاء کرده‌اید ولی زمانی‌که می‌خواهید به همکار یا زیر دست خود نشان دهید که از شخصیت و قدرت تصمیم‌گیری بالایی برخوردارید، می‌توانید کمی محکم‌تر دست آنها را بفشارید.

برای رساندن پیام همدلی و همکاری دست او را به همان اندازه که فشار به دست شما وارد می‌آورد، بفشارید و در صورتی که به هنگام دست دادن با فرد مقابل بخواهید، فروتنی خود را نشان دهید می‌توانید

فشار دست خود را کمی کاهش دهید ولی نباید بیش از اندازه سست بنمایید.

طول مدت تماس

حد متعادل آن ۵ ثانیه است که هرگونه تغییر در آن معنی دست دادن را به طور قابل توجهی تغییر می‌دهد. اگر زمان آن کمی طولانی‌تر باشد نشانه آن است که نسبت به طرف مقابل ابراز علاقه می‌کنید و با او همدلی نشان می‌دهید یا به او توجه می‌کنید و انتظار دارید با شما همکاری کند. اگر زمان آن کمی بیشتر از این باشد ممکن است طرف مقابل احساس کند در دام افتاده است، خصوصاً اگر فشار دست شما بیش از حد لازم باشد.

هنگام دست دادن چهار عمل را در نظر بگیرید:

- ارتباط چشمی برقرار کنید (در چشمان طرف مقابل نگاه کنید).
- دست طرف مقابل را به اندازه کافی فشار دهید.
- خنده را فراموش نکنید.
- خود را کمی به سمت جلو متمایل کنید.

تحلیل اثرات انواع دست دادن

- **فشار کم، زمان خیلی کوتاه**

در این شیوه دست دادن، چه آقا باشد چه خانم اثر منفی روی طـرف مقابل می‌گذارد. اگر مذکر باشد تصور می‌شود نـسبت بـه طـرف مقابـل بی‌تفاوت است و یا اینکه فردی ضعیف و دارای خصلت‌های زنانه است و اگر مؤنث باشد طرف مقابل نتیجه می‌گیرد او شخصی ضعیف، ناامیـد و بی‌پناه است.

• فشار کم، مدت زمان صحیح

این شیوه برای مردان ناخوشایندتر از زنان است، اگـر مـرد باشـد، از جرأت کافی برخوردار نبوده و بسیار سلطه‌پذیر و بی‌اراده می‌نماید، اگـر زن باشد، فردی مطیع با آرزوهای کوتاه و احتمـالاً از کمبـود اعتمـاد بـه نفس رنج می‌برد.

• فشار کم و مدت خیلی طولانی

به طور کلی یک اثر منفی ایجـاد مـی‌کنـد، اگـر مـرد باشـد، فـردی ناصمیمی، دلسرد و ریا کـار تـصور مـی‌شـود و اگـر زن باشـد، صـفات حیله‌گری و سلطه‌گری برای او تصور می‌شود.

• فشار زیاد و مدت خیلی کوتاه

هر دو گروه خانم و آقا با خصومت، بـی‌تفـاوت و بـی‌عاطفـه جلـوه می‌کنند. این تجلی در مورد خانم‌ها صادق‌تر است.

• فشار زیاد و مدت صحیح

در هر دو جنس اثر مثبت دارد و در بیشتر برخوردها اثر مطلوب دارد و طرف مقابل برخورد را دوستانه، گرم، توأم با همدلی و همکاری تعبیر می‌کند.

• فشار زیاد و مدت طولانی

تا حدودی منفی ارزیابی می‌شود، هر دو گروه خانم و آقا را جسور جلوه می‌دهد. آقایان را افرادی مقتدر و سنگدل، اما موفق و فعال نشان می‌دهد و خانم‌ها را افرادی قوی، دارای اقتدار و مسلط بر احساسات جلوه می‌دهد.

• فشار خیلی زیاد و مدت زمان خیلی کوتاه

اگر مرد باشد، فردی ناشکیبا، سخت‌کوش و بی‌عاطفه تعبیر می‌شود و اگر زن باشد و طرف مقابل هم زن باشد، آن را فردی خونسرد، سلطه‌گر، سنگدل و مخالف تعبیر می‌کند.

• فشار خیلی زیاد و مدت زمان صحیح

اگر توسط آقایان استفاده شود اثر مثبت دارد ولی اگر توسط خانم‌ها استفاده شود اثر مطلوبی ندارد، برداشتی که از آقایان می‌شود، آنان را جزء افراد با جرات، موفق، متکی به نفس، گستاخ و کوشا اما بی‌تفاوت و سرکش طبقه‌بندی می‌کنند ولی در مورد خانم‌ها آنان را پرخاشگر جلوه می‌دهد.

• **فشار خیلی زیاد مدت زمان خیلی زیاد**

در هر دو جنس خانم و آقا اثر منفی ایجاد می‌کند، حتی بعضی از افراد می‌ترسند، زنانی‌که با سایر زنان اینگونه دست می‌دهند، افرادی مخالف و دارای خصوصیات غیرزنانه توصیف می‌شوند و زنانی که با مردان اینگونه دست می‌دهند زنانی سلطه‌گر از سوی مردان معرفی می‌شوند و زمانی‌که مردان با زنان اینطور دست می‌دهند یک اثر خشونت‌آمیز و پرخاشگرانه از خود بر جای می‌گذارند.



فصل ۸

نشانه‌های کف دست

از دیرباز، کف دست باز نشانه حقیقت، صداقت، بیعت و تسلیم بوده است. بسیاری از سوگندها با قرار دادن کف دست بر روی قلب صورت می‌گیرد و زمانی که شخصی در حال ادای شهادت در دادگاه است، کف دست خود را نمایان می‌کند؛ کتاب مقدس را در دست چپ می‌گیرد و کف دست راست را برای مشاهده حاضران بالا می‌برد.

در برخوردهای روزمره، مردم از دو حالت اساسی کف دست استفاده می‌کنند. در حالت اول، کف دست رو به بالا، علامت گدایی برای پول یا غذاست. در حالت دوم، کف دست روبه پایین قرار می‌گیرد، انگار چیزی را پایین نگه‌داشته یا از بالا آمدنش ممانعت می‌کند.

یکی از معتبرترین روش‌ها در تشخیص اینکه شخص صادق و شریف است یا خیر، مشاهده حالات کف دست است. همان‌طور که یک سگ برای اظهار تسلیم و سلطه‌پذیری، گردن خود را جلو می‌آورد، انسان هم از کف دست‌هایش برای اظهار همین رفتار یا احساس استفاده

می‌کند. به‌عنوان مثال، زمانی‌که شخصی می‌خواهد کاملاً صادق و رک باشد، یک یا هر دو کف دست خود را در برابر طرف مقابل نمایان می‌کند و احتمالاً می‌گوید، «بگذار کاملاً رک باشم» زمانی‌که شخصی رفتاری صادقانه در پیش می‌گیرد و یا شروع به گفتن حقیقت می‌کند کف دست‌هایش یا بخشی از آنها را برای طرف مقابل نمایان می‌کند. همانند اکثر حرکت بدن، این حرکت کاملاً ناآگاهانه انجام می‌شود، و بدین ترتیب شما را متوجه صداقت شخص دیگر می‌کند. کودک هنگام دروغ‌گویی یا پنهان کردن یک چیز، کف دست‌هایش را در پشت خود مخفی می‌کند. همچنین شوهری که می‌خواهد به همسر خود دروغ بگوید، دست‌هایش را در جیب خود می‌گذارد یا دست به سینه می‌شود و این حرکت، همسر وی را متوجه کتمان حقیقت می‌کند.

اغلب به فروشنده‌ها می‌آموزند، چنانچه مشتری دلیلی برای نخریدن محصول آنها ارائه می‌کند، به کف دست‌هایش نگاه کنند، زیرا دلایل معتبر فقط با کف دست‌های نمایان، همراه است.



استفاده عمدی از کف دست برای فریب دادن

این سئوال شاید به ذهن خواننده برسد که «اگر کف دست‌هایم به هنگام دروغ‌گویی نمایان باشد، مردم گفته مرا باور خواهندکرد؟» پاسخ به این سؤال آری و خیر است. اگر یک دروغ آشکارا با کف دست‌های نمایان همراه کنید، شاید برای شنوندگان خود ریاکار به‌نظر برسید، زیرا حرکات دیگری که باید به هنگام صداقت نمایان باشند، وجود ندارد و حرکات منفی که هنگام دروغ‌گویی استفاده می‌شوند، با کف دست‌های باز متناقض است.



قدرت کف دست

یکی از اشارات غیرکلامی که کمترین توجه را به خود معطوف داشته، اما بیشترین قدرت را دارد، توسط کف دست انسان ارائه می‌شود؛ و زمانی‌که به نحو صحیح مورد استفاده قرار گیرد توشه‌ای از اقتدار برای استفاده کننده‌اش فراهم می‌کند و قدرت صدور فرمان سکوت به دیگران را می‌دهد.

در حرکت کف دست، سه حالت اصلی وجود دارد:

الف) کف دست روبه بالا

ب) کف دست روبه پایین

پ) کف دست بسته با یک انگشت به حالت اشاره.



تفاوت بین این سه حالت، با مثال مشخص می‌شود:

فرض کنیم که از شخصی درخواست می‌کنید که جعبه‌ای را بلند کند و به نقطه دیگری در همان اتاق حمل کند. فرض را بر این می‌گذاریم که شما از یک نوع آهنگ صدا، کلمات و حالت چهره استفاده می‌کنید و فقط حالت کف دست‌های خود را تغییر می‌دهید. حالت کف دست روبه بالا به عنوان یک حرکت غیر تهدیدآمیز و سلطه‌پذیر استفاده می‌شود که یادآور التماس گدای خیابانی است. شخصی که از او درخواست حرکت دادن جعبه شده است، احساس نمی‌کند که درخواست همراه با فشار است و در یک وضعیت معمولی مافوق یا زیردست، از این درخواست احساس تهدید شدن نمی‌کند.

زمانی که کف دست برگشته، به سمت پایین است، بلافاصله اقتدار را تداعی می‌کند. شخصی که از او چنین درخواستی شده، احساس

می‌کند که برداشتن جعبه یک فرمان است و شاید نسبت به شما احساس دشمنی بکند، که این به نوع ارتباط شما با او بستگی دارد.

زمانی‌که دو شخص سلطه‌گر با یکدیگر دست می‌دهند، یک مبارزه نمادین روی می‌دهد؛ در حالی‌که هر یک سعی می‌کنند کف دست دیگری را به حالت تسلیم برگردانند، کف دست هر دو در یک حالت عمودی قرار می‌گیرند و هر یک حس احترام و تفاهم را به دیگری انتقال می‌دهد.

به‌عنوان مثال، اگر شخصی که از او این درخواست را نموده‌اید، همکار همتراز شماست، می‌تواند درخواست شما را که با کف دست روبه پایین همراه بوده رد کند؛ اگر کف دست شما به سمت بالا باشد، تمایل بیشتری به پذیرفتن درخواست شما نشان می‌دهد. اگر شخصی که این درخواست از او می‌شود، زیر دست شما باشد، این حرکت قابل قبول است. زیرا شما اقتدار لازم برای استفاده از آن را دارید.

استفاده از انگشت اشاره یکی از ناراحت‌کننده‌ترین اشاراتی است که یک شخص می‌تواند در حین صحبت کردن به‌کار ببرد، به‌خصوص موقعی که همراه با کلمات سخنگو ضربه بزند. اگر شما عادت به این کار دارید، توجه خود را به حرکات کف دست روبه پایین و بالا معطوف نمایید. به زودی درمی‌یابید که رفتار راحت‌تری توسط شما ایجاد می‌شود و اثر مثبت‌تری بر دیگران می‌گذارید.

دست دادن (مصافحه)

مصافحه، یادگاری از زمان انسان غارنشین است. هر زمانی که انسان‌های غارنشین باهم ملاقات می‌کردند، دست‌های خود را به هوا

می‌بردند و کف دست را نمایان می‌کردند تا مشخص شود که هیچ‌گونه سلاحی در دست ندارند یا پنهان نکرده‌اند. با گذشت قرن‌ها، حرکت «کف دست در هوا» اصلاح شد و به کف دست روی قلب و انواع دیگر حرکات تغییر یافت. نوع امروزی این رسم قدیمی برای ادای احترام، قفل کردن کف دست‌ها در هم و دست دادن است که در اغلب کشورهای انگلیسی زبان، به هنگام شروع ملاقات و نیز خاتمه آن، اجرا می‌شود. دست‌ها معمولاً بین پنج تا هفت بار حرکت داده می‌شوند.

دست دادن سلطه‌پذیر و سلطه‌گر

با توجه به مطالبی که درباره تأثیر فرمان دادن با کف دست روبه بالا و یا روبه پایین گفتیم، حال اجازه دهید اهمیت این دو حالت کف دست را به هنگام دست دادن بررسی نماییم:

فرض کنید برای اولین بار با شخصی آشنا شده‌اید و طبق رسم همیشگی برای ادای احترام با یکدیگر دست می‌دهید. با این کار یکی از سه نگرش اساسی از طریق دست دادن انتقال پیدا می‌کند که عبارتند از:

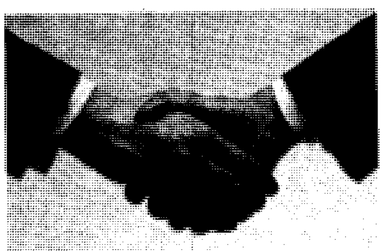
سلطه‌گرانه: «این شخص سعی می‌کند بر من مسلط باشد. بهتر است مراقب باشم».

تسلیم آمیز: «من می‌توانم بر این شخص مسلط باشم. او طبق خواسته من عمل می‌کند».

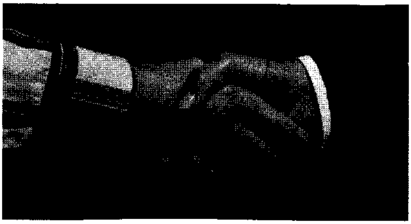
برابر: «من این شخص را دوست دارم. باهم سازگار خواهیم‌بود».

این سه نگرش می‌تواند ناآگاهانه انتقال پیدا کند، بنابراین با تمرین و کاربری آگاهانه روش‌های دست دادن که در زیر آمده می‌تواند یک اثر فوری بر شخص داشته باشد. اطلاعات این بخش نشان‌دهنده گوشه‌ای از نتایج مطالعات مستند روش‌های کنترلی دست دادن است.

نگرش سلطه‌گرانه: با برگرداندن دست، به طوری‌که در هنگام دست دادن، کف دست به سمت پایین باشد، انتقال پیدا می‌کند. نیازی نیست که کف دست مستقیماً روبه زمین باشد، اما نسبت به کف دست شخص، می‌باید به سمت پایین باشد و این برای او به این معنی خواهد بود که شما مایلید در رابطه‌تان کنترل و سلطه داشته باشید. مطالعات انجام شده روی پنجاه و چهار مدیر ارشد موفق، نشان داد که نه تنها ۴۲ نفر آنها آغازگر دست دادن بودند، بلکه از روش سلطه‌گرانه نیز استفاده نمودند.



همانطور که یک سگ برای نشان دادن حالت تسلیم به پشت غلت می‌خورد یا گردن خود را جلو می‌آورد، انسان از کف دستی که روبه بالاست، برای نشان دادن تسلیم به دیگران استفاده می‌کند. این حرکت به خصوص زمانی مهم است که می‌خواهید طرف مقابل کنترل داشته باشد یا احساس کند که بر وضعیت مسلط است.



البته، با اینکه دست دادن با کف دست روبه بالا نشان‌دهنده تسلیم است، موقعیت‌های متعادل‌تری نیز شاید وجود داشته باشد که باید آنها را در نظر گرفت. به عنوان مثال، شخصی که مبتلا به آرتروز دست است، به ناچار به علت وضعیتش کمتر فشار می‌آورد، بنابراین برگرداندن کف دست او به حالت تسلیم، بسیار آسان است، افرادی که در حرفه خود از دست‌های‌شان استفاده می‌کنند، مانند جراحان، هنرمندان و نوازندگان نیز شاید در دست دادن کمتر فشار بیاورند و این فقط به خاطر مراقبت از دست‌های‌شان است. اشارات و حرکاتی که پس از دست دادن دنبال می‌شوند، راهنمایی‌های بیشتری برای سنجش شخص ارائه می‌دهد. شخص مطیع از علائم سلطه‌پذیر استفاده می‌کند و شخص سلطه‌گر علائم پرخاشگرانه‌تری به کار می‌برد.

زمانی‌که دو شخص سلطه‌گر با یکدیگر دست می‌دهند، یک مبارزه نمادین روی می‌دهد؛ در حالی‌که هر یک سعی می‌کنند کف دست دیگری را به حالت تسلیم برگردانند، کف دست هر دو در یک حالت عمودی قرار می‌گیرد و هر یک حس احترام و تفاهم را به دیگری انتقال می‌دهد. این روش گرفتن دست بطور عمودی، روشی است که یک پدر زمانی‌که می‌خواهد به پسرش «دست دادن مثل یک مرد» را یاد بدهد، از آن استفاده می‌کند.



هنگام دست دادن وقتی ما دستمان را جلو می‌بریم اگر کف دست ما به سمت بالا باشد، نشانه سلطه‌پذیر بودن ماست و اینکه هر چه بگویی قبول است. ولی هنگام دست دادن اگر موقع جلو بردن دست کف دستان ما رو به پایین باشد نشان سلطه طلب بودن ماست. حال برای خنثی کردن سلطه‌گری کسی که به هنگام دست دادن (یعنی طرف با کف دست روبه پایین به سمت ما آمد) می‌توانیم با جلو آوردن پای چپ‌مان این حس را خنثی کنیم. (پای چپ یک قدم به جلو)

در عین حال برای ایجاد صمیمیت بیشتر ما می‌توانیم هنگام دست دادن از ترفندهایی استفاده کنیم مانند گرفتن مچ یا بازوی طرف مقابل با دست دیگر (دست چپ).

دست دادن به این سبک هم ممکن است حمله به حریم خصوصی افراد به حساب بیاید، پس باید با آگاهی این کار را انجام داد. موقعی که شخصی دستانش را پشتش قرار دارد به صورتی که یک دست، مچ دست دیگر را گرفته علامت برتری و اطمینان شخص به خود است.

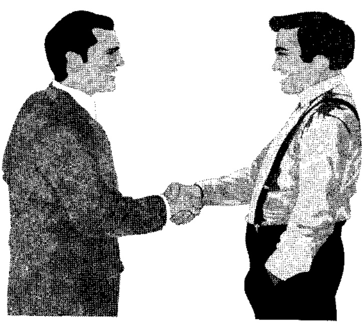
چه کسی اول دست جلو می‌برد؟

با اینکه دست دادن به هنگام آشنایی با شخصی برای اولین بار، عموماً یک رسم قابل قبول است، در بعضی موقعیت‌ها، شاید صحیح نباشد که شما آغازگر دست دادن باشید. نظر به اینکه دست دادن یک علامت خوشامدگویی است، قبل از شروع دست دادن، مهم است که چند سئوال را از خود بپرسید: آیا از من استقبال می‌شود؟ آیا این شخص از ملاقات با من خوشحال است؟ فروشنده‌ها می‌آموزند که اگر با خریداری که بدون خبر و بدون دعوت به ملاقاتش رفته‌اند، اول دست بدهند، ممکن است پیامدی منفی بوجود بیاید، زیرا خریدار شاید مایل به استقبال از آنها نباشد و بدین‌ترتیب مجبور به انجام کاری شود که دوست ندارد. همچنین، کسانی که دچار آرتروز هستند یا آنهایی که دست‌های‌شان ابزار حرفه آنان است، شاید اگر مجبور به دست دادن شوند، حالت تدافعی بگیرند. به فروشنده‌های کارآموز آموخته می‌شود که در چنین موقعیت‌هایی بهتر است که منتظر شوند تا طرف مقابل پیش‌دستی کند و اگر نکرد، سر خود را به علامت «سلام» تکان دهند.



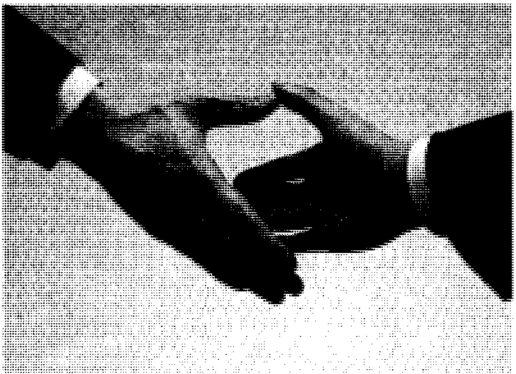
روش‌های دست دادن

در دست دادن، فشار آوردن با کف دست به سمت پایین بطور حتم پرخاشگرانه‌ترین روش است. زیرا فرصت کمی به دریافت‌کننده برای تعیین یک ارتباط برابر می‌دهد. این نوع دست دادن مختص اشخاص سلطه‌گر و پرخاشگری است که همیشه آغازگر نیز هستند. محکم دست دادن با کف دست روبه پایین، دریافت کننده را مجبور می‌کند که به یک حالت سلطه‌پذیر درآید. زیرا او ناچار است در پاسخ، کف دست را روبه بالا بگیرد.



چندین روش جهت خنثی کردن «فشار با کف دست به سمت پایین» وجود ندارد. شما می‌توانید از شیوه قدم به راست استفاده نمایید، اما گاهی اوقات این کار دشوار است. زیرا دست شخصی که آغازکننده دست دادن است، اغلب سفت و کشیده است و مانع از اجرای این شیوه می‌شود. یک حرکت ساده، گرفتن بالای دست طرف مقابل قبل از دست دادن با وی است. چنین شیوه‌ای، شما را به طرف سلطه‌گر تبدیل می‌کند. زیرا نه تنها کنترل را به دست دارید، بلکه دست شما در وضعیت برتر و روی دست او قرار گرفته، در حالی‌که کف دست شما نیز روبه پایین

است. از آنجایی که این برخورد می‌تواند برای مهاجم تحقیرآمیز و آزاردهنده باشد، پیشنهاد می‌گردد با مراقبت و احتیاط به کار گرفته شود.



مصاحفه «دستکشی»

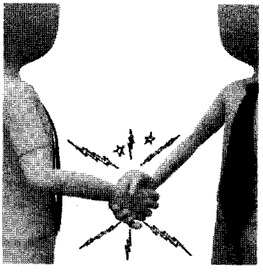
گاهی اوقات دست دادن دستکشی را دست دادن سیاستمداران می‌نامند. در این نوع دست دادن شخص آغازکننده، یک فرد قابل اعتماد و صادق را در ذهن شخص مقابل تداعی می‌کند امّا اگر این شیوه برای شخصی که به تازگی با او آشنا شده‌اید به‌کار برود، تأثیر معکوس می‌گذارد و شخص مقابل (دریافت‌کننده مصاحفه) در مورد قصد و نیت شما دچار تردید می‌گردد. روش دستکشی صرفاً باید برای اشخاص که آشنایی کامل با آغازکننده مصاحفه دارند به‌کار برود.

تنها تعداد معدودی از مصافحه‌ها به اندازه مصافحه «ماهی مرده» غیرقابل پذیرش هستند، به‌خصوص اگر دست سرد یا نوچ باشد. حس نرمی و بی‌روحی مصافحه «ماهی مرده» آن را به‌عنوان یک روش غیردوستانه در سراسر جهان شناسانده، اغلب مردم آن را به افرادی که از نظر شخصیت ضعیف هستند نسبت می‌دهند که دلیل عمده آن

برگرداندن راحت کف دست به سمت بالاست. نکته جالب این است که بسیاری از مردمی که از این روش استفاده می‌کنند، از عمل خود ناآگاه هستند. بنابراین بهتر است قبل از اینکه راجع به روش موردنظر مصافحه خود در آینده تصمیم‌گیری نمایید، از دوستان خود راجع به روش‌تان در دست دادن نظرخواهی کنید.

روش «خرد کردن انگشتان»

متأسفانه علامت انحصاری تیپ پرخاشگر است و هیچ راه مؤثری برای برطرف کردن آن وجود ندارد، مگر توهین کلامی یا یک حرکت فیزیکی مانند هُل دادن طرف!



روش «دست سفت و کشیده»

این روش مانند روش فشار آوردن با کف دست روبه پایین، معمولاً توسط افراد پرخاشگر استفاده می‌شود که هدف اصلی آن حفظ فضا و جلوگیری از ورود شما به حریم خصوصی (صمیمی) آغازکننده مصاحفه است. این روش بیشتر توسط افراد روستایی که حریم خصوصی بزرگتری دارند، در جهت حمایت از قلمروشان استفاده می‌کنند. البته آنها هنگام دست دادن به این روش معمولاً به سمت جلو خم می‌شوند، یا حتی روی یک پا می‌ایستند.

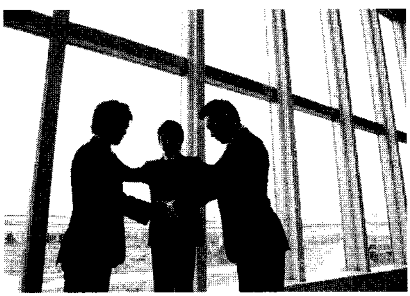
دست دادن شل

فردی که تنها انگشتان دستش را دراز می‌کند و یا دستهایش مانند ماهی شل است، می‌گوید: «مایل نیستم به من دست بزنید، من صمیمیت را دوست ندارم.» همچنین نشانه ضعف، انقیاد و مطیع و تسلیم بودن نیز می‌باشد. هرگاه آقایی در یک موقعیت کاری از این دست دادن استفاده می‌کند امکان دارد این پیام را برساند که قصد دارد مخفیانه اعمال نفوذ در موقعیت نماید.



دست دادن با هر دو دست

هرگاه از دست چپ برای در برگرفتن و پوشاندن دستهای فشرده شده استفاده گردد، دست دادن دستکش‌وار نامیده شده و راستی و صمیمیت زیاد را می‌رساند، مانند یک در آغوش گرفتن کوچک و ظریف.



فصل ۹

حرکات و اشارات دست

یکی از مهم‌ترین حرکات و اشارات، مربوط به دست‌هاست که هنگام حرف زدن، کمتر به آن توجه می‌شود. بعضی از حرکات و اشارات مانند گره کردن مشت، دارای معانی جهانی است در حالی‌که سایر اشارات و حرکات در فرهنگ‌های مختلف، دارای معانی مختلفی می‌باشد.

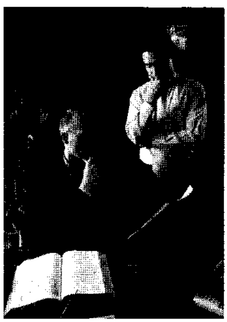
هنگامی‌که برخلاف اعتقادات و افکار ما رفتار می‌شود، معمولاً افراد پوست خود را لمس می‌کنند. برای مثال لمس یا خاراندن گوش بیانگر این است که افراد از آنچه می‌شنوند ناراضی هستند، که توجه به همین نقاط قابل دید در حین یک مکالمه می‌تواند شناخت کاملتری از افراد و رفتار آنها در برخوردها به شما دهد. به طوری که از آنچه در ذهن آنها می‌گذرد آگاهی پیدا کنید و بهتر تصمیم بگیرید که در برخورد آنها دقیقاً چه رفتاری را درپیش بگیرید.

دست زیر چانه

یک شنونده در چند حالت دستش را زیر چانه‌اش قرار می‌دهد:

۱ـ در زمانی‌که مشتاقانه به حرف سخنران گوش می‌دهد و مجذوب آن بحث شده است. در این حالت شنونده معمولاً کمی به سمت جلو متمایل می‌شود. انگشت شصت خود را زیر چانه قرار می‌دهد و یکی از انگشتان دیگرش (مثلاً انگشت اشاره) را روی لب قرار می‌دهد.

توجه داشته باشید اگر همین حالت شصت و انگشت اشاره (که روی لب قرار گرفته است) با تکیه دادن شنونده به صندلی و احیاناً با پا روی پا انداختن او همراه باشد، نشان از شنیدن منتقدانه و متفکرانه است! در این شرایط نباید زیاد تعجب کنید اگر شنونده منتقد، با دست دیگرش آرنج دستی که زیر سر قرار داده است را نگه‌دارد! چرا که این حرکت، یکی از حالات ظریف دست به سینه شدن (گارد دفاعی) است.



۲ـ از دیگر شرایطی که شنونده دستش را زیر چانه می‌زند، حالتی است که او از بحث خسته شده! این حالت را به راحتی می‌توان از حالت قبلی تمیز داد، چرا که شنونده‌ای که خسته شده باشد، از دست

خود به عنوان یک تکیه‌گاه برای سر استفاده می‌کند و اگر دستش را از زیر سر بردارد، سرش خواهدافتاد!



لمس لب

در لب‌های انسان حس‌گرهای عصبی بسیاری وجود دارد، و با لمس لب احساس آرامش بسیار بالایی می‌کنیم. زمانی‌که هیجان زده می‌شویم لب‌های خود را روی هم می‌فشاریم، با این کار به یاد مکیدن سینه مادر در دوران کودکی، آرامش پیدا می‌کنیم. گاهی به جای لمس کوتاه لب‌ها، انگشت اشاره، انگشت‌های دیگر و یا دست خود را روی لب‌هایمان می‌گذاریم. در این حالت شخص یا در حال تفکر است و یا سعی می‌کند جلوی خود را بگیرد و حرفی را به زبان نیاورد. (مثلاً مخالفتش را ابراز نکند!)

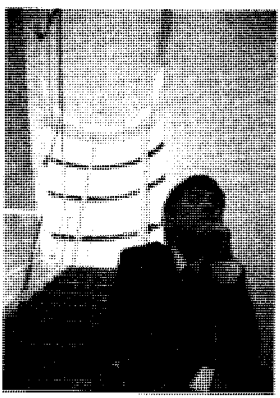
نکته‌ای که در تحلیل حرکات بدن باید مدنظر قرار بگیرد، این است که هرگز نباید زود قضاوت کنیم! مبادا یک حرکت را به تنهایی و مجزا تحلیل کنیم! بلکه باید به برآیند حرکات بدن شخص مقابل توجه کرد و

تا آنجا که می‌توانیم قضاوت خود را به تعویق بیندازیم! باید یک حرکت را در کنار حرکات دیگر شخص تحلیل کرد تا مبادا دچار اشتباه شویم!



مثلاً ممکن است کسی که دست به کمر ایستاده کلیه‌هایش درد می‌کند! یا کسی که دست به سینه ایستاده سردش است! و یا ده‌ها احتمال دیگر.

لمس کردن چانه



لمس چانه هم نشان از تفکر است. در اینجا لازم می‌دانم نگاه از بالا و پایین را هم توضیح دهم، زمانی‌که شنونده لب یا چانه خود را لمس می‌کند، اگر سرش به سمت پایین متمایل باشد و از پایین به بالا نگاه کند در حال ارزیابی و تفکر است. و اگر سر به سمت بالا متمایل باشد و چشم‌ها از بالا به پایین نگاه کنند، بیانگر تردید شنونده است!

لمس کردن چشم

یک کودک زمانی‌که نمی‌خواهد صحنه‌ای را ببیند، با دست جلوی چشمانش را می‌گیرد، در بزرگسالی همان حرکت را با زیرکی و بصورت مخفیانه انجام می‌دهیم. به این صورت که با دست خود چشم‌هایمان را می‌مالیم. مردها با پشت دست و خیلی محکم این کار را انجام می‌دهند اما خانم‌ها معمولاً بدلیل پیرایشی که دارند خیلی ظریف‌تر این حرکت را انجام می‌دهند و گاهاً به لمس کردن زیر چشم با نوک انگشت اشاره اکتفا می‌کنند.



لمس کردن گوش

خاراندن پشت گوش بوسیله شنونده، نشانه عدم تمایل به شنیدن بدگویی است! اگر با حرکت سر به یک سمت مثلاً چپ یا راست همراه باشد، طوری که شخص از گوشه چشم به حرف‌های گوینده گوش کند، نشان از تردید شنونده است.

اگر شخصی در زمان سخن گفتن پشت گوش خود را بخاراند، نشانه خوبی نیست و اثر منفی روی شنونده خواهدگذاشت! مانند اینکه گوینده نسبت به سخنان خود اطمینان کافی ندارد! اکثراً مردها زمانی‌که به کسی علاقه دارند سرشان را به یک سمت متمایل می‌کنند و با لاله گوششان بازی می‌کنند!



بازی کردن با حلقه ازدواج

این علامت عصبی بودن و نشانگر آن است که مشکلی در ارتباط وجود دارد. خصوصاً زمانی که فرد همزمان در مورد همسرش در حال صحبت کردن می‌باشد.

تکان بیقرار دستها

این تلاش بدن برای رهایی می‌باشد. هورمون آدرنالین در حال ترشح شدن است اما فرد نمی‌داند چگونه رهایی یابد. کلنجار رفتن با سر آستین پیراهن و یا جواهر آلات روی مچ به دیگران می‌گوید که: «شما

احتیاج به توجه دارید. در کافه، تریا، رستوران این عمل جایز و مناسب است اما در جلسات کاری منحرف کننده و موجب حواس‌پرتی می‌گردد.»

دست زدن از کراوات

این رفتار مردانه می‌گوید، می‌خواهم تأثیر خوبی از خودم بجا بگذارم. این روش اوست که می‌خواهد به شما بفهماند شدیداً در تلاش است تا خوشنودتان سازد.

دست کشیدن در میان موها

وقتی افراد نمی‌دانند چه چیز باید بگویند اغلب اوقات دستشان را میان موها می‌کشند. ناظری که قادر است زبان بدن را متوجه شود آگاه است که فرد در مورد کاری که می‌خواهد انجام دهد و یا چیزی که می‌خواهد بگوید تردید دارد.

کشیدن دست به چانه

این علامتی از زبان رفتار است که در هنگام تصمیم‌گیری بکار می‌رود. کشیدن دست به روی چانه معمولاً با حالتی از چهره همراه است که در آن چشم‌ها کمی جمع می‌شود. افرادی دیگر ممکن است در این حالت لب بالایی را لمس کنند و آنرا بکشند و بعضی مردها با سبیل یا ریش خود بازی کنند که همگی دلیل بر تعمق و ارزیابی است. در

بازی شطرنج نیز افرادی که قرار است حرکت بعدی را انجام دهند در بسیاری از موارد چنین اشاره را از خود نشان می‌دهند که پس از تصمیم‌گیری متوقف می‌شود.

برداشتن عینک

برداشتن آهسته عینک جهت تمیز کردن آن در شرایطی که نیازی به این عمل نیست اشاره تعویقی است. این عمل در طی یک مذاکره ممکن است چندین بار انجام بگیرد. در چنین حالتی شخص می‌خواهد با طفره رفتن از پاسخ یک سؤال یا ایجاد تأخیر در پاسخ، مطالبی را در ذهن خود بررسی کرده و موقعیت خود را مرور نماید. در هر حال این افراد می‌خواهند زمانی را برای پرسش یا پاسخ خود در اختیار بگیرند. اشاره مشابه دیگر می‌تواند گذاشتن عینک در کنار دهان باشد.



دست زدن به بینی

این علامت رفتاری و یا مالیدن با انگشت اشاره نشانه شک و تردید در مورد مطالب گفته شده در یک گفتگو یا مذاکره می‌باشد؛ به ویژه اگر

این اشاره همراه با متمایل شدن شخص به انتهای صندلی باشد. اما مراقب باشید که این اشاره را با کسی که بینی خود را می‌خاراند اشتباه نکنید. اشاره دیگری در این زمینه مالیدن پشت گوش یا کنار آن است که حاکی از شک و تردید در ارائه یک پاسخ یا سبک و سنگین کردن آن است. در بسیاری از مواقع پس از این عمل دست به سمت چشم رفته و عمل مالیدن چشم انجام می‌شود.



ضرب گرفتن روی میز

کسی که با ریتمی یکنواخت و کسل کننده به روی میز ضرب می‌زند می‌خواهد احساس بی‌قراری خود را بیان کند. اشارات مشابه دیگر می‌تواند این باشد که فرد مرتباً دکمه خودکار خود را بالا و پایین می‌زند و یا با پاشنه پا به زمین ضربه می‌زند. پیام مستقیم این اشارات برای شما این است که باید دریابید که حرفهایتان کسل کننده یا بی‌روح است و یا اینکه برای طرف مقابل تازگی ندارد.

دسته به کمر ایستادن

دست به کمر زدن، نشانه احساس برتری و احساس محق بودن فرد است. دو مدل دست به کمر ایستادن داریم:

یکی حالتی که کف دست‌ها رو به زمین است، این حالت شدید دست به کمر ایستادن است.

دیگری حالتی که دست روی باسن قرار می‌گیرد و کف دست کمی به سمت بالاست! این حالت خفیف دست به کمر ایستادن است!



دست به سینه شدن

کسی که دست به سینه می‌شود وارد گارد دفاعی شده است! در کودکی زمانی که از موقعیتی خوشمان نمی‌آمد، یا در شرایط نگران کننده‌ای قرار می‌گرفتیم، پشت پدر یا مادر خود مخفی می‌شدیم، اکنون در بزرگسالی همان حرکت را بصورت مخفیانه (با دست به سینه شدن) انجام می‌دهیم. شخص با دست به سینه شدن و همچنین با پا روی پا

انداختن بین خود و شرایط مقابل رویش، حفاظی می‌سازد تا در پشت سر آن احساس امنیت و آرامش بیشتری کند.

اگر در حین تبلیغ یک کالا شنونده دست به سینه شد، حتماً دلیل مخالفت‌اش را بیابید و بعد به ادامه تبلیغ خود بپردازید، زیرا همانطور که افکار ما به‌طور ناخودآگاه حرکات بدن ما را ایجاد می‌کنند، اگر مدت زمان طولانی‌ای در یک حالت بدنی بمانیم، طرز فکر ما تحت تأثیر قرار می‌گیرد.

در یک آزمایش تعداد شصت دانشجو با شرایط هوشی نزدیک به هم را به دو گروه سی نفری تقسیم کردند، به هر دو گروه یک استاد، یک درس یکسان را در شرایط آموزشی یکسان تدریس می‌کرد با این تفاوت که، به گروه اول گفته بودند که در تمام مدت کلاس دست به سینه بنشینند و از گروه دوم خواستند تا راحت و با گاردی باز سر کلاس حاضر شوند! نتیجه آزمایش بسیار جالب توجه بود!

گروهی که با گارد بسته و دست به سینه سرکلاس حاضر شده بودند ۳۸ درصد کمتر از گروه دیگر بحث را متوجه شده بودند! در حالی‌که تنها تفاوت این دو گروه در دست به سینه نشستن شان بود!

دستها به پشت

وقتی دستها به پشت کمر قلاب می‌گردند مفهومش این است که فرد وضعیت را تحت کنترل خود دارد. می‌گوید: «من راحت هستم» مشابه حرکتی که سربازان زمانی‌که در حالت خبردار نیستند به خود می‌گیرند.

دستها به جلو

هنگامی‌که ما مضطرب می‌باشیم تمایل به نگه داشتن دستهایمان در جلوی بدن داریم تا بتوانیم یک سد حفاظتی ایجاد کنیم.

دستهای تا شده

زمانیکه دستها مقابل بدن همدیگر را قطع می‌کنند، معمولاً نشانگر وضعیت تدافعی می‌باشد. فرد می‌گوید: «من تمایل ندارم به هر چیزی که به عقایدم در تضاد می‌باشد گوش دهم.» اغلب مردم از مانعی که این طرز ایستادن پدید می‌آورد آگاهی ندارند. اما بی‌تردید برای سد کردن هرگونه تعدی و مزاحمت بکار گرفته می‌شود. خصوصاً وقتی که لبهای درهم و اخمو نیز با آن همراه گردد.



دراز کردن دست

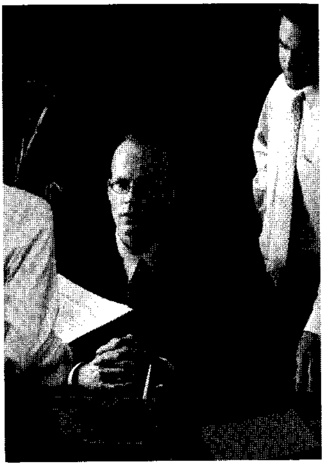
زمانی‌که یک مرد نشسته و دست خود را دراز کرده، او می‌گوید: «من اینجا را تحت کنترل خود دارم.» اما اگر یک زن این کار را انجام دهد، مردها معمولاً اینگونه می‌پندارند که او از حد و حدود خود تجاوز کرده

است. هر چند زمانی که تنها یک دست را روی صندلی مجاور قرار می‌دهد می‌گوید: «می‌خواهم مانند شما (مردها) باشم»

مناره کردن انگشتان

هنگامی‌که فردی انگشتان خود را به هم فشرده و چانه و دهان را روی سر انگشتان قرار می‌دهد نشانگر تفکر عمیق است. مانند زمانی که شخص به امید شنیدن جواب می‌باشد. همچنین حایلی است برای محافظت کردن از قفسه سینه، پایین صورت و دهان.





مشت پوشیده شده با دست باز

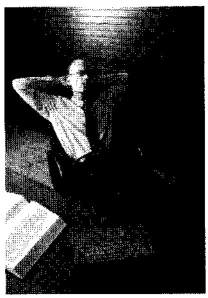
فرد در این حالت خشمگین است اما می‌کوشد که آرام بماند. به اصطلاح خود را کنترل کند. اما مراقب این فرد باشید چون امکان دارد هر موضوع کوچکی منجر به آن گردد که کنترلش را از دست بدهد.

پرتاب دست

شخصی که می‌خواهد عقایدش را به اجبار تحمیل کند ممکن است دستش را بطرف شنونده و جلو پرتاب کند. در حالت پرخاشگرانه خفیف‌تر، تنها از انگشتان استفاده می‌گردد.

قلاب کردن دستها پشت سر

این یک ژست متکبرانه می‌باشد. خصوصاً زمانی‌که فرد به عقب تکیه داده باشد. او می‌گوید: «من آنقدر بر شما سلطه دارم که نیاز به دفاع کردن از خودم ندارم.»



حرکت انگشت

ضربه آهسته، مضراب زدن و یا ریتم یکنواختی را با انگشتان نواختن، دلالت بر بی‌تابی و ناشکیبایی دارد. یک حرکت نمادین گریز می‌باشد. انگشتان عمل راه رفتن را گرچه بدن بی‌حرکت است انجام می‌دهند.

دستهای پنهان

این ژست مرموز و آب زیر کاهانه است. فرد می‌گوید: «مایل به گفتگو با شما نمی‌باشم.» خصوصاً در مورد دستهایی که عمیقاً در

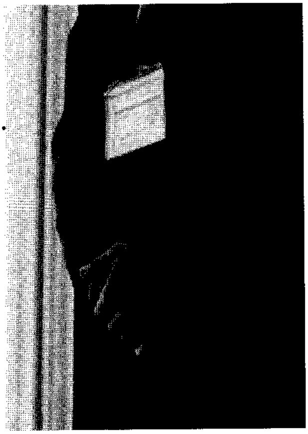
جیب‌ها فرو شده باشد جایی برای تماس و گرفتن دست و یا هر گونه رابطه صمیمانه وجود نخواهدداشت.

دایره ساختن با دست، در فضا

ساختن دایره‌ای فرضی در فضا به کمک یک دست و یا حتی دو دست، بیانگر تسلط فرد به موضوع مورد بحث است!

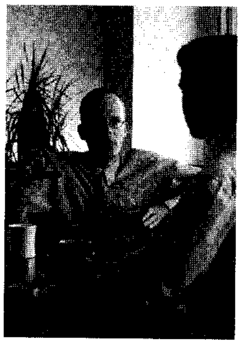
دست روی دست (جلوی زیپ شلوار)

معمولاً شخصی که این گونه می‌ایستد جلوی جمعی احساس غریبه بودن یا عدم اعتماد به نفس دارد. نگه‌داشتن لیوان با دو دست یا نگه‌داشتن مانعی مثل دسته‌ای گل روی شکم یا نگه‌داشتن کیف با دو دست همزمان نزدیک شکم برای پنهان کردن دستپاچگی عصبیت یا نگرانی است.



شانه بالا انداختن

شانه‌ها بر آمده شده و کف دستها به سمت خروج می‌چرخند. پیام روشن و واضح می‌باشد: «من شما را نمی‌شناسم.» و یا «من نمی‌توانم به شما کمک کنم.» دلالت بر احساس درماندگی فردی است که این ژست را به خود می‌گیرد.



گرفتن گردن

هنگامی‌که دست به طرف بالا تاب خورده و خودش را به پشت گردن قلاب می‌کند نشانه خشم می‌باشد. در دوران بدوی این ژست به ضربت خوردن بر سر فرد مقابل منجر می‌گشت. اما در جامعه متمدن باید از این عمل اجتناب ورزید. افرادی‌که زبان بدن را متوجه می‌شوند از توانمندی این عمل آگاه هستند.

بی‌قراری (وول خوردن)

در موقعیت اجتماعی هرگاه با پول خُرد داخل جیبتان بازی کنید و صدای جیرینگ جیرینگ آن را درآورده یا با موها و یا لباستان کلنجار روید، علامت واضحی است که شما عصبی، بی‌قرار و هیجان‌زده

می‌باشید. برای گذاشتن تأثیر خوب بر روی دیگران سعی کنید این حرکات تهییج آمیز و بی‌تاب گونه را در خود فرونشانید.

کشیدن شلوار

این عمل در مردان بیش از زنان انجام می‌شود. چون مردها هستند که اغلب اوقات شلوار به تن می‌کنند. کشیدن شلوار به نشانه ناباوری به بالا کشیده می‌شود. مثل این می‌ماند شخص که پایش را روی یک چیز ناخوشایند گذاشته و می‌کوشد آن را از روی شلوارش بتکاند.

به دیوار تکیه زدن

زمانی‌که شما به دیوار و یا درب ورودی با آرامش خاطر بسیار، تکیه می‌دهید، به دیگران می‌گویید که بمانند. این روشی است برای طولانی کردن گفتگو خصوصاً وقتی‌که در موقعیتهای اجتماعی قرار دارید.

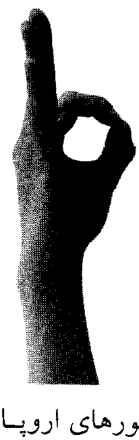
برخی از حرکات و اشارات و منشأ آنها

اغلب حرکات و اشارات اساسی در ارتباطات اجتماعی، در همه جای دنیا یکسان است. مردم زمانی‌که ناراحت یا عصبانی هستند اخم می‌کنند. تکان دادن سر تقریباً در همه نقاط جهان به معنای آری یا تأیید است. تکان دادن سر از یک سو به سوی دیگر نیز جهانی بوده و پاسخ منفی یا نه را نشان می‌دهد و به احتمال زیاد علامتی است که در دوران کودکی آموخته شده است؛ نوزادی که به حد کافی از شیرمادر تغذیه

کرده، سر خود را به علامت رد کردن پستان مادر از یک سو به سوی دیگر حرکت می‌دهد و به زودی فرامی‌گیرد که از تکان دادن سر برای نشان دادن عدم موافقت یا پاسخ منفی استفاده کند. شانه بالا انداختن نیز مثال خوبی از یک حرکت جهانی است که یک فرد برای نشان دادن اینکه متوجه صحبت‌های شما نمی‌شود به‌کار می‌برد.

با این حال همانگونه که ارتباط کلامی در فرهنگ‌های گوناگون متفاوت است، ارتباط غیرکلامی نیز تا حدودی متفاوت است. ممکن است نوعی علامت در یک فرهنگ خاص، بسیار رایج و دارای تعبیری بسیار واضح باشد در حالی‌که در فرهنگی دیگر شاید بی‌معنی و یا حتی به معنای کاملاً متضاد باشد. به‌عنوان مثال می‌توان به معانی و تعبیرهای فرهنگی علائم بسیار رایج دست اشاره نمود. علائمی نظیر علامت حلقه، علامت شصت دست و علامت «V»

علامت حلقه (OK)



این علامت (که با حلقه کردن دو انگشت شصت و سبابه شکل می‌گیرد) در اوایل قرن نوزده در امریکا و ظاهراً توسط روزنامه‌نگارانی که در آن زمان استفاده از حروف اول هر کلمه را برای مختصر کردن عبارات معمولی رایج نمودند، رونق پیدا کرد. به‌نظر می‌رسد که علامت حلقه نمایانگر حرف «O» از «OK» باشد.

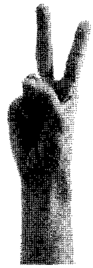
استفاده از عبارت «OK» در همه کشورهای انگلیسی زبان رایج است و با اینکه خیلی سریع به کشورهای اروپایی و

آسیایی نیز گسترش یافته، در بعضی جاها معنی متفاوتی دارد. مثلاً در فرانسه به معنی صفر یا پوچ نیز هست و در ژاپن می‌تواند به معنی پول باشد.

علامت «V»

چرچیل علامت «V» را برای «Victory» به معنی پیروزی در طول جنگ جهانی دوم استفاده و رایج نمود، اما در مدل مورد استفاده وی، کف دست کاملاً آشکار بود. این علامت در سراسر استرالیا و زلاندنو، بریتانیای کبیر و امریکای شمالی (کشورهای انگلیسی زبان) شهرت و تعبیر توهین آمیزی دارد. در تعبیر توهین آمیز آن، کف دست روبه خود سخنگو می‌باشد. البته در اکثر نقاط اروپا، حتی در صورتی‌که کف دست روبه سخنگو باشد، هنوز معنی پیروزی را می‌دهد.

این مثال حاکی از آن است که برداشت‌های اشتباه از حرکات و اشارات می‌تواند موجب ناراحتی افراد شود و بنابراین باید همیشه قبل از نتیجه‌گیری از حرکات یا ایما و اشارات یک فرد، زمینه فرهنگی او را در نظر گرفت.



علامت شصت دست

علامت شصت دست! در کشورهای انگلیسی زبان به معنای OK است. در بعضی کشورها اگر شصت خیلی بالا بیاید معنای خوبی نمی‌دهد! و معنایی مانند برو پی‌کارت! را خواهدداشت. در کشور امریکا زمانی‌که بخواهند مجانی سوار ماشین شوند، کنار جاده می‌ایستند و دست خود را بلند کرده و شصت خود را در امتداد جاده حرکت می‌دهند. حال اگر همین حرکت را در کشوری آسیایی انجام دهید، بعید نیست حتی با ماشین زیرتان هم بکنند! چرا که در این کشورها این علامت معنای خوبی نمی‌دهد! بنابراین ما باید در کشورهای مختلف در استفاده از نشانه‌ها دقت لازم را به‌عمل آوریم.



فصل ۱۰
سیگار کشیدن

کشیدن سیگار یک نمود خارجی از مبارزه‌ای داخلی است که ارتباط زیادی با اعتیاد به نیکوتین ندارد. در واقع یکی از فعالیت‌های جایگزین است که توسط مردم در جامعه پرتنش امروزه برای تخلیه‌ی فشارهای روحی که بر اثر برخوردهای اجتماعی و کاری به وجود می‌آید، به کار می‌رود. به عنوان مثال، اغلب مردم در حالی که در اتاق انتظار دندانپزشک منتظر هستند، فشار روحی را تجربه می‌کنند. در حالی‌که یک فرد سیگاری با سیگار کشیدن نگرانی و ناراحتی خود را پنهان می‌کند، افراد غیرسیگاری با انجام آداب دیگری پیغام می‌دهند که نیاز به قوت قلب دارند. این آداب شامل آراستن خود، جویدن ناخن، ضربه زدن با دست یا پا، مرتب کردن آستین، خاراندن سر، بازی کردن با انگشتر یا کراوات می‌شود. حالات سیگار کشیدن می‌توانند نقش مهمی در بررسی رفتار یک شخص ایفا کنند، زیرا معمولاً براساس یک رفتار قابل

پیش‌بینی و طبق آداب و رسوم اجرا می‌شود که می‌تواند به ما راهنمایی‌های مهمی از رفتار شخص بدهد.



افرادی که پیپ می‌کشند

افرادی که پیپ می‌کشند، آدابی شامل تمیز کردن، روشن کردن، ضربه زدن، پر کردن، کوبیدن و دود کردن را با پیپ اجرا می‌کنند و این روش مفیدی برای رهایی از فشار روحی است. تحقیقات در زمینه‌ی بازاریابی نشان داده افرادی که پیپ می‌کشند معمولاً مدت طولانی‌تری در مقایسه با سیگاری‌ها و غیرسیگاری‌ها صرف تصمیم‌گیری می‌کنند و این‌که آداب کشیدن پیپ اغلب در لحظات پرتنش معامله اجرا می‌شود. به نظر می‌رسد افرادی که پیپ می‌کشند، دوست دارند تصمیم‌گیری را به‌تأخیر بیندازند و قادرند این کار را به نحو پسندیده‌ای که از نظر اجتماعی قابل قبول باشد، انجام دهند. اگر مایل به دریافت یک تصمیم

سریع از فردی که پیپ می‌کشد هستید، پیپ او را قبل از مذاکره پنهان کنید.

افرادی که سیگار می‌کشند

سیگار کشیدن افراد همانند پیپ یک جایگزین برای فشار داخلی است و فرصتی برای ایجاد تأخیر به وجود می‌آورند اما عموماً فردی که سیگار می‌کشد، سریع‌تر از فردی که پیپ می‌کشد، به تصمیم نهایی می‌رسد. در واقع، فردی که پیپ می‌کشد یک فرد سیگاری است که نیاز به زمان بیشتری برای به تأخیر انداختن تصمیم‌گیری دارد. آداب کشیدن سیگار شامل ضربه زدن، تکاندن خاکستر، حرکت دادن سیگار در هوا و سایر علائم ظریف می‌شود و نشان می‌دهد که شخص از فشار روحی بیشتر از معمول برخوردار است. یک نشانه خاص که گویای رفتار منفی یا مثبت شخص در برابر وضعیت موجود است، مسیر دود خارج شده به سمت بالا یا پایین است. شخصی که احساس مثبت یا اطمینان از خود دارد، در اغلب مواقع، دود را به سمت بالا خارج می‌کند. در مقابل، شخصی که افکار منفی مخفی یا تردید آمیز دارد، اغلب اوقات بیرون دادن دود سیگار را به سمت پایین و از گوشه لب، یک رفتار منفی‌تر یا مخفی‌تر را نشان می‌دهد. البته، فرض را بر این می‌گذاریم که شخص سیگاری دود سیگار را نه برای اجتناب از توهین به دیگران به بالا می‌دهد؛ اگر چنین باشد او شاید دود سیگار را در هر جهتی بدمد.

در فیلم‌های سینمایی، رهبر یک گروه تبهکار معمولاً به‌عنوان فردی پرخاشگر و سرسخت نمایش داده می‌شود که وقتی سیگار می‌کشد، به

سرعت سر خود را به عقب می‌اندازد و با دقت کامل، دود سیگار را به سمت سقف می‌فرستد تا برتری خود را بر سایر اعضاء گروه نشان دهد. در مقابل، هامفری بوگارت اغلب به عنوان گانگستر یا جنایتکاری نمایش داده می‌شد که سیگارش را وارونه در دست گرفته و در حالی‌که مشغول برنامه‌ریزی برای یک فعالیت تبهکارانه است، دود سیگار را از گوشه دهان خارج می‌کند. به نظر می‌رسد هر چه ارتباط بین میزان احساس منفی یا مثبت یک شخص و سرعت خارج کردن دود سیگار به سمت بالا سریع‌تر باشد، میزان احساس برتری یا اطمینان شخص بیشتر است و هر چه سریع‌تر به سمت پایین خارج شود، احساس منفی بیشتر است. چنانچه شخصی که تخته نرد می‌کند مشغول سیگار کشیدن باشد و یک دست خوب داشته باشد، احتمال دارد که سیگار را به سمت بالا خارج کند در حالی‌که یک دست بد باعث می‌شود دود سیگار را به سمت پایین بفرستد. بعضی از افراد چهره خود را ثابت نگه می‌دارند تا هیچگونه علائم ظاهری باعث نمایان کردن افکار آنان نشود. بعضی مایلند هنرپیشه باشند و از علائم ظاهری منحرف کننده استفاده کنند تا به سایرین به طور کاذب آرامش دهند. مشاهده علائم مربوط به سیگار کشیدن در فروشندگی نشان می‌دهد که وقتی از یک سیگاری درخواست شده که خرید بکند، آنهایی که تصمیم‌شان مثبت است، دود سیگار را به بالا می‌فرستند، در حالی‌که افرادی که قصد خرید ندارند، دود سیگار را به سمت پایین رها می‌کنند. یک فروشنده‌ی هوشیار چنانچه متوجه شود که دود سیگار خریدار در اواخر فروش به سمت پایین است و فرد اغلب سر خود را به عقب خم می‌کند تا به حالت (نگاه کردن از روی

بینی) درآید. اگر شخص هنگام خارج کردن دود از داخل سوراخ‌های بینی به سمت پایین باشد، نشانه‌ی عصبی بودن او است.

افرادی که سیگار برگ می‌کشند

سیگارهای برگ به علت قیمت و اندازه آنها همیشه به عنوان وسیله‌ای برای نشان دادن برتری استفاده شده‌اند. افرادی مانند مدیرعامل یک شرکت بزرگ، رهبر یک گروه و اشخاصی که در مقامات بالا قرار دارند، اغلب سیگار برگ می‌کشند. سیگار برگ برای جشن گرفتن یک پیروزی، تولد یک نوزاد، عروسی، قطعی کردن یک معامله‌ی تجاری یا برنده شدن در بخت آزمایی استفاده می‌شود. تعجب‌آور نیست که بیشتر دود حاصل از کشیدن سیگار برگ به سمت بالا خارج می‌شود. اخیراً در جشنی شرکت داشتم که سیگار برگ رایگان توزیع می‌شد و جالب بود که از ٤٠٠ مورد ثبت شده از خارج کردن دود سیگار ۳۲۰ مورد به سمت بالا بود.

علائم عمومی سیگار کشیدن

ضربه زدن مداوم به سیگار یا سیگار برگ بر روی جاسیگاری نشان می‌دهد که یک مبارزه درونی در حال وقوع است و شاید نیاز باشد که به فرد سیگاری اطمینان خاطر بدهید. یک پدیده جالب دیگر در سیگار کشیدن این است که اکثر سیگاری‌ها، سیگار را تا یک فاصله‌ی خاصی از انتهای آن دود می‌کنند چنانچه یک فرد سیگاری سیگارش را روشن کند و به طور ناگهانی قبل از معمول آن را خاموش کند، نشان می‌دهد که

تصمیم به ختم مکالمه گرفته است. مشاهده‌ی این علامت به شما اجازه می‌دهد تا کنترل مکالمه را به‌عهده بگیرید یا آن را به پایان برسانید تا به نظر برسد که ختم مکالمه، ابتکار شما بوده است.

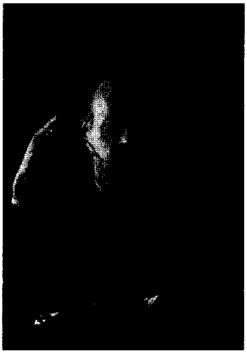
رفتار با عینک

تقریباً هر وسیله‌ی مصنوعی که توسط انسان مورد استفاده قرار می‌گیرد، فرصت اجرای بسیاری از علائم نمایان را به استفاده‌کننده‌ی آن می‌دهد و این بخصوص در مورد افرادی که عینک به چشم می‌زنند صدق می‌کند. یکی از رایج‌ترین علائم، قرار دادن یک دسته‌ی عینک در دهان است. به گفته دزموند بس موریس، عمل قرار دادن اشیاء روی لب‌ها یا داخل دهان یک تلاش لحظه‌ای برای زنده کردن امنیتی است که در کودکی در حال مکیدن سینه مادر تجربه کرده، بنابراین علامت عینک در دهان اساساً یک علامت قوت قلب یا اطمینان خاطر است. افراد سیگاری به همین دلیل از سیگار استفاده می‌کنند، نوزاد به همین دلیل انگشت شست خود را مک می‌زند.

عینک در دهان

همانند دود کردن پیپ، علامت عینک در دهان نیز می‌تواند برای به تأخیر انداختن تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار گیرد. در طول انجام مذاکرات و معاملات، مشخص شده که این علامت بیشتر در پایان یک بحث استفاده می‌شود. یعنی زمانی‌که از فرد درخواست تصمیم‌گیری

شده است. روش دیگری که توسط افراد عینکی برای کسب فرصت به کار گرفته می‌شود، برداشتن مداوم عینک و تمیز کردن شیشه‌های آن است. وقتی‌که چنین علامتی بلافاصله پس از درخواست تصمیم‌گیری انجام می‌شود، بهترین واکنش سکوت است. حرکاتی که بدنبال این علامت (کسب فرصت) اجرا می‌شوند، قصد فرد را نشان می‌دهند و اجازه می‌دهند که یک معامله کننده‌ی آگاه متقابلاً واکنش نشان دهد. به عنوان مثال اگر شخصی عینک خود را مجدداً روی چشم‌ها بگذارد، اغلب به این معنی است که می‌خواهد دوباره حقایق را (ببیند) در حالی‌که بستن عینک، قصد او را برای ختم مکالمه نشان می‌دهد. در هر حال این افراد می‌خواهند زمانی را برای پرسش یا پاسخ در اختیار بگیرند.



نگاه کردن از بالای عینک

بازیگران فیلم‌های سینمایی که در طول دهه‌های ۱۹۳۰ ـ ۱۹۲۰ ساخته شد، از علامت (نگاه کردن از بالای عینک) برای به تصویر کشیدن یک شخص انتقادگر یا کسی که قصد قضاوت دارد، مانند مدیر

یک مدرسه‌ی شبانه‌روزی، استفاده می‌کردند. اغلب پیش می‌آید که شخصی عینک مخصوص خواندن به چشم داشته باشد و برای نگاه کردن به شخص دیگر، ترجیحاً از بالای عینک نگاه کند. دریافت کننده‌ی چنین نگاهی شاید احساس کند که مورد قضاوت یا موشکافی قرار گرفته است، در صورتی‌که احتمالاً این طور نیست. نگاه کردن از بالای عینک می‌تواند یک اشتباه زیانبار باشد، زیرا شنونده به طور اجتناب‌ناپذیر دست به سینه می‌شود، پاهایش را روی هم قرار می‌دهد و متقابلاً با یک رفتار منفی عکس‌العمل نشان می‌دهد. افراد عینکی بهتر است هنگام صحبت عینک خود را بردارند و هنگام گوش دادن مجدداً از آن استفاده کنند. این عمل نه تنها باعث راحتی شنونده می‌شود بلکه اجازه می‌دهد که فرد عینکی کنترل مکالمه را در دست داشته باشد. شنونده سریعاً یاد می‌گیرد زمانی که عینک بر چشم شخص نیست، نباید حرف فرد عینکی را قطع کند و زمانی‌که دوباره عینک می‌زند بهتر است اقدام به صحبت کردن نماید.



فصل ۱۱

زبان بدن (موی سر)

برخی از کارشناسان بر این باورند که مدل موی شخص می‌تواند نشانگر تصویر شخصی، کیفیت زندگی، میزان عملگرایی، خودنمایی، اثرگذاری و پایگاه اجتماعی و اقتصادی فرد باشد. برخی نیز بر این باورند که موی شخص می‌تواند نشانگر بالندگی عاطفی و ناحیه زیستی باشد. به اختصار مفاهیم مختلف مدل‌های مو را در طول دهه‌های گذشته بررسی می‌کنیم. فرضا، در دهه ۶۰ و ۷۰ قرن بیستم موی بلند شخص نشانه عصیان‌گری و شورشگری بود، اما امروزه در دهه ۹۰ یک راننده کامیون بیابان نیز موهایش را بلند می‌کند تا بسان سلطان موسیقی راک جلوه کند. باید توجه داشت که موهای بلند دخترک ۱۵ ساله تفسیر متفاوتی با موهای بلند یک زن ۵۵ ساله دارد. در هر صورت، در این فصل حتی‌المقدور اسرار شناخته شده انواع مدل مو را در اختیار شما قرار می‌دهیم. **باید توجه داشت که نشانه خوانی باید همراه با**

نشانه‌های آشکار سایر ویژگی‌های فرد باشد تا فرد بتوانـد بـه سـوی تشخیص درست رهنمون شود.

موی مردان

موی بلند و موی کوتاه

باور غالب افراد این است که مـوی کوتـاه نـشانه محافظـه کـاری و سازگاری و موی بلند نشانه ماهیتی هنری و عصیان‌گری است. این بـاور گهگاه درست به‌نظر می‌آید، ولیکن در همه موارد این گونه نیست، زیـرا موهای بسیار کوتاه می‌تواند نشانه موارد زیر باشد:

ـ فرد احتمالاً اهل ورزش است.

ـ در حال طی کردن دوره نظام بوده و یا این‌که در گذشته یک نظامی بوده است.

ـ شخص در سازمان و یا اداره‌ای کار می‌کند که مجبور است مـویش را کوتاه نگه‌دارید.

ـ این امر می‌تواند نشانگر گرایشات هنری، عصیان‌گـری و مـدگرایی باشد (در صورتی‌که مو به طور غریبی رنگ شده باشد و یا این که بسیار کوتاه باشد).

ـ ممکن است نشانه محافظه کاری فرد باشد.

ـ احتمالاً شخص به نوعی مشغول درمان بوده و یا این‌که این امـر از ضرورت درمانی ناشی شده است.

ـ احتمال دارد فرد این گونه بپندارد که جذاب‌تر به نظر می‌رسد.

ـ فرد به دلیل راحتی و سهولت کاری، موی کوتاه را ترجیح می‌دهد.

اگر چه تأمل در خصوص موارد بالا می‌تواند برای تشخیص ماهیت اشخاص راهگشا باشد، لیکن قبول صرف این ذهنیات و کلیشه‌ها می‌تواند بازدارنده باشد.

موی آراسته

مردی که با موی آراسته، سشوار کشیده و تافت زده ظاهر می‌شود و این امر را با لباس و کفش گرانقیمت همراه می‌کند، خواهان به رخ کشیدن موقعیت و پایگاه غبطه برانگیز اجتماعی و شغلی خود است. این حالت می‌تواند نشانه کامیابی اقتصادی، خود مهم پنداری و اثرگذاری بر روی دیگران باشد. معمولاً مردان این گونه برای موی سر خویش سرمایه‌گذاری پولی و زمانی نمی‌کنند. در هر حال، استنباطی که از این حالت می‌توان کرد این است که چنین مردانی به این وسیله قدرت، توان مالی و برتری پایگاه اجتماعی خویش را به رخ دیگران می‌کشند. به علاوه، همین برداشت را می‌توان به ناخن‌های آراسته نیز تعمیم داد.



نشانه‌های مرتبط با ریزش، کم‌پشتی و طاسی سر

مردانی که معدود تارهای موی باقیمانده بر روی سر خود را با دقت و وسواس محسوسی شانه می‌کنند و به اصطلاح به آن حالت می‌دهند، در واقع به این وسیله خودخواهی خود را نشان داده و در عین حال نسبت به قضاوت و داوری دیگران غافل هستند. زمانی‌که من با چنین مردانی برخورد می‌کنم، نخستین سؤالی که به ذهنم خطور می‌کند این است که آیا این مرد نمی‌داند که ما چشم داریم و همه چیز را می‌بینیم. نکته قابل توجه اینکه این برداشت‌ها وحی منزل نیست و در همه حالات استثنا به چشم می‌خورد.

استفاده از کلاه گیس و کاشتن و ترمیم موی سر

مردانی که با ترمیم موی سر خویش کم‌پشتی و یا ریزش آن را جبران می‌کنند، به این وسیله نخوت و فقدان اعتماد به نفس خویش را نشان می‌دهند. به علاوه، با این ترفند فرد با جذاب نشان دادن خویش اعتماد به نفس از دست رفته را کسب می‌کند. در هر صورت، از نشانه‌های این نوع اقدامات ترمیمی مردان می‌توان به مواردی چون برخورداری از امکانات مادی، نقص‌زدایی و ظاهرگرایی اشاره کرد.

استفاده از انواع کلاه‌ها

مردان طاسی که از کلاه برای پوشش این نقیصه خود استفاده می‌کنند، در واقع در برابر پیر شدن از خود مقاومت نشان می‌دهند. در

این ارتباط باید به این نکته توجه کرد که بسیاری از مردان طاس برای حفاظت از فرق و کاسه سر خویش در برابر آفتاب سوزان از این کلاه‌ها استفاده می‌کنند؛ لیکن اگر مردان طاس در منزل نیز از این کلاه‌ها استفاده می‌کنند، این امر می‌تواند نشانگر فقدان خودباوری و اعتماد به نفس باشد.

موی رنگ شده

مردانی که موی سر خود را رنگ می‌کنند، عمدتاً خواهان پوشاندن موهای سفید خود هستند و با این وسیله خود را جوان می‌نمایانند. روشن است که این وسیله در همه حالات و مقاطع سنی نمی‌تواند راهگشا باشد. فرضاً چنانچه مرد ۷۵ ساله‌ای دارای موهای مشکی یک دست باشد، در آن صورت پنهان کاری کاملاً بی‌مورد است. در هر صورت، از ویژگی‌های این اشخاص می‌توان به خودخواهی و واقعیت گریزی اشاره کرد.

موی صورت مردان

ریش و سبیل

برخی از مردم بر این باورند که ریش و سبیل می‌تواند نشانه راز آلودگی شخص باشد. باید توجه داشت که این برداشت درست نبوده و مردان به دلایل مختلف از موی صورت استفاده می‌کنند. در هر صورت، ریش و سبیل می‌تواند به موارد زیر دلالت کند:

ـ مرد بر فرهنگ حاکم و سنت‌های دینی پایبند است.

ـ مرد می‌پندارد که به این شکل جذاب‌تر می‌شود.
ـ مرد جوان به این وسیله خود را سن و سالدار و جا افتاده‌تر نشان می‌دهد.
ـ با استفاده از ریش، فرد سن و سال و چروک‌های صورت خود را می‌پوشاند.
ـ فرد به این وسیله نقص صورت خود را می‌پوشاند.
ـ مرد به این شکل ماهیت عصیانگرانه و لاقیدی خویش را می‌نمایاند.
ـ مرد در جایی شاغل است که از این بابت محدودیتی را به شخص تحمیل نمی‌کنند.

از سوی دیگر، ریش و سبیل نامرتب، کثیف و ناآراسته می‌تواند نشانه ویژگی‌هایی چون کاهلی، دلمردگی، اختلالات و عوارض روحی و فیزیکی، فقدان قدرت داوری و سایر کاستی‌ها و نقایص بهداشتی باشد.

موهای سایر قسمت‌ها

ابروان پرپشت و نامرتب و موهای زیاد دماغ و گوش مردان، نشانه این است که این اشخاص به ظاهر خویش اهمیتی نمی‌دهند. برخی از این مردان بر این باورند که مرتب کردن و آراستن موهای این قسمت‌های صورت، عملی نادرست است و خیلی مردانه نیست.

مدل موی نامتعارف و نمایان

مدل و یا رنگ موی غیرعادی و نامتعارف می‌تواند دلالت بر موارد زیر داشته باشد: ماهیت ناسازگار، فرد ماهیتی عصیانگرانه و شورشی

دارد، فرد شیفته ماجراجویی است، فرد گرایشات مد پرستانه و هنری دارد، فرد دارای شغلی نامتعارف بوده و سبک زندگیش نامتعارف است، شخص به این وسیله خواهان عضویت در یک گروه هم سال خاص است، سازگاری با مدل‌های غالب و حاکم در اجتماع، بی‌توجهی به صورت‌های ظاهر، میل به منحصر به فرد بودن و جلب توجه کردن و تاثیرات فرهنگی (سن و سال فرد، نژاد و گروه‌های مختلف اجتماعی).

موی زنان

مدل موی زنان در قیاس با چگونگی موی مردان محدودیت چندانی ندارد، زیرا مردم آسان‌تر انواع مدل موی سر زنان را می‌پذیرند، چون مدگرایی عمدتاً از آن جنس مونث است. با این وجود، موی سر نمایان و نامتعارف زنان نیز تعابیر و تفاسیر خاص خود را دارا می‌باشد.

موهای کوتاه و بلند

براساس فرهنگ (غرب) جوانی و جذابیت جسمانی زنان با موی بلند تعریف و تبیین می‌شود. به همین دلیل، بلندی و کوتاهی موی زنان تفاسیر خاص خود را دارا می‌باشد. حال اگر علیرغم این نگرش فرهنگی زنی مویش را کوتاه نگه‌دارد، باید به موارد زیر توجه کرد:

موی زیبا، کوتاه و آراسته

این حالت می‌تواند نشانگر تمایلات هنری فرد بوده و در عین حال از برخورداری مالی حکایت کند. نیز، هزینه کردن مبلغ قابل توجهی از

درآمد برای آرایش مو می‌تواند نشانه اهمیت دادن به ظاهر شخصی، میل به پذیرفته شدن، اهمیت دادن به نظرات دیگران و احتمالاً عدم ایمنی باشد.

موی کوتاه معمولی زنان

چون نگهداشتن موی بلند دشوار و هزینه بر است، بسیاری از زنان موی خود را کوتاه می‌کنند تا از دغدغه نگهداری موی بلند در امان باشد. در هر صورت، از نشانه‌های بارز این حالت می‌توان از عملگرایی فرد نام برد، به ویژه اگر این حالت با سایر ویژگی‌های عملگرایی همراه شود.

ـ موی بسیار کوتاه سبب توجه دیگران می‌شود.

ـ چنانچه لباس زنی زرق و برق‌دار و زننده باشد، جلب توجه کردن این حالت مو نمود می‌یابد.

ـ احتمال دارد که موی بسیار کوتاه دلالت بر ضرورت‌های درمانی داشته باشد، فرضا، زنانی که شیمی درمانی می‌شوند، چاره‌ای جز این ندارند.

موهای بلند

در رابطه با موهای بلند باید موارد زیر را از نظر گذراند: چون فرهنگ (غرب) موی بلند را نشانه جذابیت و زیبایی می‌داند، زنی که بیش از چهل سال سن دارد و در عین حال موهایش را به‌طور نمایانی

بلند نگه‌می‌دارد، در برابر پیر شدن از خودش مقاومت نشان می‌دهد از ویژگی‌های این زنان می‌توان به مواردی چون ذهنیت‌گرایی، رؤیاپردازی و واقعیت‌گریزی اشاره کرد. موی بلند نمایان یک زن ممکن است حالت چشم‌نوازی نداشته باشد و این کیفیت سبب شود که بپندارد که به این شکل جذابیت محسوسی کسب می‌کند.

موی بلند نامتعارف

موی بلند نامتعارف می‌تواند نشانه عصیانگری و ماهیت شورشی بر علیه آداب و سنن دست و پاگیر و بازدارنده باشد، زیرا بسیاری از زنان موی بلند نمایان را نشانه آزادی و فارغ بودن از هرگونه محدودیتی می‌دانند. حال اگر نوع لباس زن این برداشت را تقویت کند، در آن صورت این نشانه انکارناپذیر می‌شود.

موی بلند کثیف و ژولیده

موی بلند کثیف و ژولیده می‌تواند نشانگر خصوصیاتی چون فقدان قوه تشخیص و داوری، بیماری، کاهلی و تنبلی، تن اسایی، ماهیتی شورشی، دلزدگی و لاقیدی شخص باشد. در صورت کثیف بودن موی سر، برای خواندن شخصیت زنان لازم است که به سایر شاخص‌های بهداشتی نیز توجه شود.

موی پوش داده

پوش دادن مو می‌تواند نشانگر سالمندی زن بوده و در عین حال می‌تواند نمایانگر ناحیه زیستی زن باشد. فرهنگ حاکم بر مناطق مختلف

سبب می‌شد که اشخاص اولویت و ارجحیت فرهنگی را در ظاهر خویش دخالت دهند. این حالت تا حدی کم پشتی مو را جبران می‌کند و هم اینکه سبب صرفه‌جویی در هزینه‌های آرایشی می‌شود.

رنگ مو

رنگ کردن مو در بین این جنس طبیعی است. مگر آنکه زنی مویش را به طور نامتعارفی رنگ کرده باشد و این رنگ کاملاً به چشم بخورد. از سوی دیگر، چنانچه زنی سفیدی مویش را با رنگ کردن بپوشاند، این امر می‌تواند گویا باشد. که ایس اشخاص متوسل به تمارض شده و واقعیت سنی خویش را به راحتی پذیرا نیستند. در برابر این گروه، اشخاصی هستند که به دلایل اعتقادات دینی خویش یا حساسیت‌های آلرژیکی اقدام به رنگ کردن نمی‌کنند. در هر صورت، در هنگام خواندن زبان بدن زنان باید ظرایفی از این دست نیز لحاظ شود.

فصل ۱۲

پای شما زبان بدن شماست!

تحقیقات جدید نشان می‌دهد حرکات پاهای انسان می‌توانند به‌عنوان قسمتی از زبان بدن تلقی شده و نکات خاصی را در مورد شخصیت افراد نشان دهد. تاکنون اعتقاد داشتند حرکات خاص بدن و چگونگی نگاه کردن می‌تواند نشانه‌هایی از دروغ گفتن، عصبی بودن، خیانت کردن و مانند آن را فاش کند. اما پروفسور جفری بیتی از دانشگاه منچستر در این باره می‌گوید: بسیاری از مردم نمی‌دانند پاهای انسان‌ها می‌توانند پیام‌های رمزآلودی در مورد شخصیت، تمایلات و افکار انسان‌ها از خود نشان دهند.

تحقیقات نشان می‌دهد انسان‌ها در زمان دروغ گفن پاهای خود را به طور غیرعادی بی‌حرکت نگاه می‌دارند تا حد ممکن دیگران را متوجه دروغ گفتن خود نکنند.

زنان نیز معمولاً مردان را از روی شکل کفش‌هایشان و اینکه به چه میزان تمیز است و با دیگر لباس‌هایشان همخوانی دارد، ارزیابی می‌کنند.

مردان در زمان عصبی بودن معمولاً حرکت پاهایشان افزایش پیدا می‌کند، اما زنان دقیقاً برخلاف مردان در هنگام عصبانیت پاهای خود را بی‌حرکت نگاه می‌دارند.

افراد خجالتی هم معمولاً پاهای خود را تکان می‌دهند که این نشان از راحت نبودن آنها در یک جمع خاص دارد اما افراد مغرور و متکبر حرکت پای کمتری دارند.

پروفسور بیتی در این باره اعتقاد دارد: اکثر مردم با حالات چهره و معانی آنها آشنایی دارند، ولی در مورد حرکات پاها و معانی آنها چیزی نمی‌دانند. اما حقیقت این است که زبان پاها می‌توانند اطلاعات زیادی در مورد شخصیت یک فرد و حالات احساسی و روانشناختی او و نیز اینکه او در زمان صحبت کردن به چه چیزی فکر می‌کند را آشکار سازند و به مخاطب انتقال دهند.

یکی از نکات جالب در این مورد آن است که اکثر انسان‌ها می‌توانند حالات چهره خود را کنترل کنند، اما معمولاً آنها کنترل خاصی روی حرکات پاهای خود ندارند و به همین دلیل این عضو بدن به راحتی می‌تواند شخصیت صاحب خود را فاش کند.

او ادامه می‌دهد: من برای فهمیدن معانی گوناگون حرکات پا ده‌ها سال تحقیق کردم و اطلاعات زیادی در این مورد کسب کردم.

معمولاً مردم برای آنکه متوجه دروغ‌گویی شخصی بشوند به چهره و چشمان او نگاه می‌کنند، اما حقیقت این است که بسیاری از مردم می‌توانند چهره خود را کنترل کرده و دروغگویی خود را پنهان کنند. اما یکی از بهترین روش‌ها برای پی‌بردن به دروغ گفتن یک شخص، توجه به حرکات پاهای اوست. زمانی‌که انسان‌ها دروغ می‌گویند، به‌طور

غیرعادی پاهای خود را ثابت و بی‌حرکت نگاه می‌دارند. این در حالیست که بسیاری از مردم تصور می‌کنند انسان‌ها به دلیل عصبی بودن در زمان دروغگویی بیشتر حرکت می‌کنند، اما این موضوع کاملاً برعکس است. زمانی‌که ما دروغ می‌گوییم در حال سرکوب کردن و مخفی کردن یک احساس هستیم و همین کار را هم با حرکات پای خود انجام می‌دهیم.

انواع نشستن

از دیگر وجوه ارتباط غیرکلامی، نوع نشستن است. حالت نشستن هر فرد از هیجانات، احساسات و درونیات او رمزگشایی می‌کند و ما را به سمت اطلاعاتی سوق می‌دهد که با یاری گرفتن از آنها می‌توانیم با هوشمندی ارتباط خود با مخاطب یا مخاطبانمان را مدیریت کنیم.

به بیان ساده‌تر، اگر ما علاقمند به برقراری ارتباط با فرد یا افرادی باشیم سعی می‌کنیم به آنها نزدیک شده و در کنارشان بنشینیم. در اینصورت، زاویه بدن خود را به سمت آنها متمایل کرده و به این ترتیب حسن تفاهم و دوستی و سازگاری خود را نشان می‌دهیم. عکس این حالت نیز صادق است؛ ما در کنار فردی که رغبتی به برقراری ارتباط با او نداریم نمی‌نشینیم و تا جای ممکن از قرار گرفتن در نزدیکی او اجتناب می‌کنیم.

در ادامه به شایع‌ترین حالات نشستن اشاره می‌کنیم اما به‌منظور جلوگیری از تکرار و اطاله کلام، از ذکر مواردی که ضمن مباحث قبلی ـ مبحث زبان پا و ... ـ مطرح شد چشم‌پوشی می‌کنیم.

انواع اشاره‌گرها در حالت نشستن:

الف ـ گره مچ‌پاها: پا روی پا انداختن و دست به سینه نشستن، نشان از حالت تدافعی و منفی دارد و گویای هیجان، عصبانیت و ترس است که شخص می‌خواهد با این سبک نشستن از بروز آنها جلوگیری کند.



ب ـ گره خوردن یک پا دور پای دیگر: این نوع نشستن مخصوص خانم‌ها می‌باشد. وقتی زنی نوک یکی از پاها را دور پای دیگر قلاب می‌کند نشانگر این است که دچار انزوای ذهنی شده و تمایل به کناره‌گیری از دیگران و پناه بردن به خلوت خویش دارد. در اینصورت خلوت او را برهم نزنید اما اگر مجبور بودید او را از این وضعیت خارج کنید از روشهای دوستانه، محبت آمیز و راهکارهای عاطفی کمک بگیرید.

پ ـ سوار شدن بر صندلی: سوار شدن بر صندلی به‌طوری که سینه فرد به پشتی صندلی بچسبد و دستها را به صورت ضربدری روی پشتی قرار دهد حکایت از سلطه‌جویی، احتیاط و علاقمندی به در دست داشتن امور دارد.

در این حالت، فرد از پشتی صندلی به‌عنوان یک ابزار حمایتی برای ایجاد امنیت و مصونیت خود در برابر هرگونه خطر و حمله احتمالی بهره می‌گیرد. برای مقابله با چنین فردی می‌توان در پشت آنها ایستاد یا نشست. از آنجا که او هیچ وسیله دفاعی در پشت خود ندارد به سرعت تغییر حالت می‌دهد و از وضعیت سلطه خارج می‌شود.



ت ـ مچ یک پا روی زانوی مچ دیگر و مچ هر دو دست در پشت سر: این نوع نشستن حاکی از راحتی، اعتماد به نفس و حس برتری ـ در زمینه‌های مختلفی از قبیل: برتری‌های چهره و فیزیک، درجات علمی، طبقات اقتصادی و ... ـ است. همچنین گاهی ادعای مالکیت فرد به قلمرویی خاص را می رساند.

برای خارج کردن فرد از این وضعیت، بسته به شرایط و با لحاظ سایر نشانگرها می‌توانید از شگردهای زیر استفاده کنید:

۱. با کف دستهای باز بگویید: «نظر شما راجع به فلان موضوع چیست؟» تا فرد مجبور شود از شما الگوبرداری کند و از موضع خود خارج شود.

۲. وسیله یا جزوه یا کتابی را که به موضوع ارتباط دارد دور از دسترس او قرار دهید و از او پرسید: «آیا این را دیده‌اید؟» تا او مجبور شود برای برداشتن آن وسیله به جلو خم شود و به این صورت از وضعیت سابق خود خارج شود.



ث ـ یک پا کاملاً روی زمین و نوک پای دیگر کمی عقب‌تر:

نشستن روی صندلی به نحوی که یک پا کاملاً روی زمین قرار گیرد و نوک پای دیگر کمی عقب‌تر واقع شود بیانگر آمادگی فرد است. این نوع نشستن در مصاحبه‌ها به موفقیت مصاحبه شونده بسیار کمک می‌کند زیرا به مصاحبه کننده نشان می‌دهد که فرد آمادگی قبول سمت و یا مسئولیت مدنظر را دارد.

این حالت نشستن در موقعیت‌های عصبانی هم امکان بروز دارد و حالات بر آمادگی فرد برای اخراج مخاطب از اتاق دارد.

ج ـ خم شدن به جلو و کف دستها روی زانوها: نشستن روی صندلی به گونه‌ای که شخص اندکی به جلو خم شود و کف دستها را روی زانوها قرار دهد و یا با دستها کناره‌های صندلی را بگیرد نشانگر این است که فرد رغبتی به ادامه مکالمه ندارد. در چنین مواقعی پیشقدم شدن برای خاتمه دادن به بحث، نه تنها کاری اندیشمندانه است بلکه سعه صدر و برتری روانی شما را نیز می‌رساند.

چ ـ یک پا بالاتر از صندلی: نشستن در صندلی توأم با قرار گرفتن یک پا بالاتر از کف صندلی بیانگر آسودگی خاطر، فراغ بال و خونسردی است و نیز به مالکیت فرد به آن صندلی خاص یا فضای خاص اشاره دارد.

این سبک نشستن اغلب مخصوص مدیران است. هر چند ممکن است افراد صمیمی هم در این حالت بنشینند و باهم گپ و گفتگو کنند.

ح ـ نشستن در صندلی و دراز کردن پاها روی میز و یا روی صندلی: این سبک نشستن بیانگر حس برتری و تسلط بر اوضاع توأم با آرامش می‌باشد. نیز بیانگر مالکیت فرد بر آن صندلی یا فضاست. چنانچه این اشاره‌گر با اشاره‌گرهای دیگری مثل به این سو و آن سو نگاه کردن و ... همراه شود نشان از بی‌توجهی فرد به مخاطب دارد.



خ - پا روی پا انداختن به شکل ٤ انگلیسی: این نوع نشستن که به نشستن آمریکایی نیز معروف است بیانگر حالتهای جدلی و رقابتی است. چنانچه فردی در جلسه‌ای و یا گفتگویی بخواهد با رقیب خود زورآزمایی کند عموماً به شکل (٤) می‌نشیند تا طبع رقابت خود را به نمایش بگذارد. اگر این اشاره‌گر با گرفتن پای رویی توسط یک دست یا دو دست همراه باشد دلالت بر سختگیری و مصمم بودن فرد دارد که می‌خواهد به این وسیله مقاومت طرف مقابل را درهم بشکند و او را با خود همراه سازد.



امتداد جهت پاها

انسان‌ها همواره به سمت کسی، چیزی و یا موقعیتی می‌ایستند که نسبت به آن تمایل بیشتری دارند. در گفتگوهای سه نفر، زمانی‌که به صورت مثلثی می‌ایستیم، همواره روبروی کسی می‌ایستیم که به او تمایل بیشتری داریم.

گاهی پیش می‌آید که مجبوریم به سمت شخص و موقعیت دیگری توجه کنیم (ولی کماکان تمایل‌مان به سمت شخص قبلی است) در این مواقع، روی خود را به سمتی که مجبور شده‌ایم برمی‌گردانیم، اما هنوز هم امتداد پاهای ما رو به سمت شخص قبلی است!

اشخاصی که در اتاق، امتداد پاهایشان روبه سمت درب خروجی است، به ادامه گفتگو تمایلی ندارند (خسته شده‌اند یا بیرون از اتاق کاری دارند) و می‌خواهند هر چه سریع‌تر از اتاق خارج شوند!

پا روی پا انداختن

پا روی پا انداختن نوع خفیف‌تر گارد دفاعی است. و هم در حالت نشسته به چشم می‌خورد و هم در حالت ایستاده!

در هنگام مذاکرات هرگاه یکی از طرفین یا هر دوی آنها پاهای خود را روی هم می‌اندازند نشانه این است که وارد مرحله جدیدی از مذاکره می‌شوید. مرحله‌ایی که امکان تفاهم کمرنگ می‌شود. اگر انداختن پا روی پای دیگر با گذاشتن دستها در زیر بغل بصورت ضربدر همراه باشد اوضاع وخیم‌تر است و باید یک فکر جدی برای تغییر وضعیت انجام دهید تا طرف مقابل از حالت تدافعی خارج شود.

تکان دادن پاها

وقتی فردی طوری نشسته که یک پا را روی پای دیگر انداخته و یک پا را در هوا تکان می‌دهد پیام این است: من حوصله‌ام سر رفته. این حرکات نشانگر گریز است اگر چه بدن فرد ساکن و بدون حرکت می‌باشد.

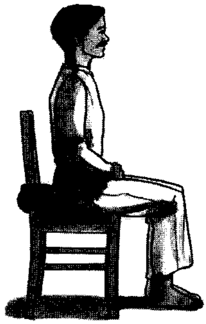
قرار دادن مچ یک پا به روی مچ پای دیگر

این اشاره، اشاره‌ای است که در مواقع بسیاری بروز می‌کند. مثلاً در جلسات دوستانه یا رسمی که شخص تحت فشار روانی؛ تنش یا استرس قرار گرفته است.

مهمانداران هواپیما در این زمینه تجربیات مفیدی دارند، آنها به راحتی می‌توانند افرادی که از مسافرت با هواپیما می‌ترسند را تشخیص دهند زیرا این افراد با پاهای گره خورده و قرار دادن یک مچ به روی مچ دیگر می‌نشینند به خصوص در هنگام برخاستن هواپیما.

همچنین بسیاری از افراد در موقعیت‌های تنش‌زا مانند شرکت در مصاحبه یا آزمونی برای استخدام، مچ پاهای خود را روی هم می‌اندازند. اصولاً علائم زبان رفتار بیشتر با یکدیگر و در یک مجموعه ظاهر می‌شوند و به همین ترتیب باید باهم تعبیر شوند. به عنوان مثال اگر فرد مقابل شما پایش را از روی پا بردارد و کمی به طرف شما خم شود شما می‌توانید نتیجه بگیرید که وی به سخنان شما علاقمند است و مایل است بیشتر بداند.

پس توجه به زبان رفتار را در خود تقویت کنید و همواره در هنگام مواجه شدن با واکنش منفی از طرف مقابل درصدد متعادل کردن اوضاع برآیید. در این مواقع بهتر است به جای اینکه شیوه قبلی خود را ادامه دهید و بر آن اصرار ورزید سیاست جدیدی را در پیش گیرید، چرا که اگر فردی از رفتار یا گفتار شما ناراحت یا عصبانی باشد علائم رفتاری او پیشاپیش این موضوع را به شما هشدار می‌دهند.

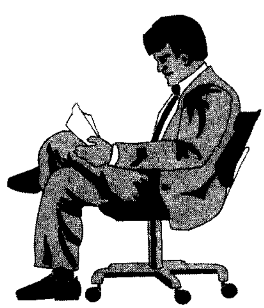


قفل کردن پاها

این نیز نمونه‌ای از ژست زنانه می‌باشد. او در حالی‌که ایستاده یک پا را به پشت پای دیگر قفل می‌کند. این عمل معمولاً به مفهوم آن است که فرد عصبی و ناراحت می‌باشد.

قوزک پا روی زانو

این معمولاً عملی مردانه می‌باشد. می‌گوید: من قاطعانه از حقوقم دفاع می‌کنم اما با آرامش هستم. این همان ژست اصیل «پا روی پا اندازی کابویی» است.



انداختن پا روی هم در ناحیه قوزک

این ژست در مردها بیش از زن‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. می‌گوید: «من مؤدبانه در آرامش هستم».



تدافعی و منفی

گذاشتن پاها روی هم نشانه احتمالی وجود یک رفتار تدافعی و منفی است... و گذاشتن پاها روی هم به همراه دست‌های روی سینه در یک خانم نشان نارضایتی او از وضع موجود است.

تظاهر حالت تدافعی در مردها و زنها به کمک پا، متفاوت است. «مردها در حالت نشسته (روی صندلی) با قفل کردن مچ پا و زانوهای دور از هم این حالت را نشان می‌دهد. اما در زنها زانوها در کنار هم است و پاها مچ به پایین به یک طرف می‌باشد.» و در مردها دستها روی دسته صندلی محکم و در زنها دست‌ها روی پا قرار دارد.

گامهای کوتاه ـ بلند

استفاده از تمام طول پا در هنگام راه رفتن، برداشتن گامهای بلند و کمر را راست و سر را بالا نگاه داشتن بیانگر یک حالت مطمئن و با صراحت می‌باشد. برعکس گام‌های ریز همراه با شانه‌های قوز کرده فرد را ترسو و آسیب‌پذیر نشان می‌دهد.

پیام‌های چهره

از دیگر وجوه ارتباط غیرکلامی، حالتهای چهره است مانند: خوشحالی، غمگینی، شگفتی، ترس، خشم و بیزاری و ... است که حالتی همگانی و جهانی داشته و در همه جای جهان یکسان تعبیر و تفسیر می‌شوند. یک جنبه مهم ارتباط غیرکلامی بیان احساس از طریق چهره است.

در واقع حالتهای چهره، حرکات و حالات بدنی به‌طور دائم برای تکمیل سخنان و نیز انتقال معانی هنگامی که عملاً چیزی گفته نمی‌شود، مورد استفاده قرار می‌گیرد. حالتهای حقیقی چهره معمولاً پس از چهار یا پنج ثانیه ناپدید می‌شوند و لبخند یا ابراز تعجبی که بیشتر طول می‌کشد، می‌تواند به خوبی نشان دهنده فریب باشد.



هر یک از شکل‌های صحبت و فعالیت که زندگی روزانه ما پیرامون آن بنا گردیده، حالت چهره، اشارات یا وضع بدن می‌تواند برای شوخی کردن، نشان دادن استهزاء یا شک و تردید مورد استفاده قرار گیرند. به‌عنوان مثال حالت تعجبی که در چهره خیلی طول می‌کشد، ممکن است به عنوان تقلیدی طنزآمیز به کار برده شود.

می‌توان از چهره مفهوم وسیع‌تری را یافت، چرا که چهره نقش بسیار وسیعی در عملکرد و درک طرف مقابل از ما دارد. در زندگی روزانه، ما معمولاً توجه زیادی به نگهداری یا حفظ کردن آبروی یکدیگر نشان می‌دهیم. آداب‌دانی نوعی تدبیر حفاظتی است که هر یک از دو طرف با این انتظار به کار می‌برند که، در مقابل ضعف‌های خودشان تعمداً در معرض دید عموم قرار نخواهدگرفت.

بنابراین زندگی هر روزه ما خود به خود پیش نمی‌آید. همه ما بی‌آنکه بدانیم، در کنش متقابلی که با دیگران داریم حالت چهره، وضع حرکات بدن را به دقت به‌طور مداوم کنترل می‌کنیم.

بازتاب‌ها در چهره

سطح چشمها

در یک گروه، معمولاً فردی که سطح دید چشمانش از سایرین بالاتر است رهبر محسوب می‌گردد. هنگامی‌که شما ایستاده باشید و دیگران نشسته قطعاً شما در موضع قدرت قرار دارید زیرا ارتفاع یکی از عوامل قوی سلطه‌گری می‌باشد.

چشمان بسته

هرگاه چشمان یک فرد برای لحظه‌ای طولانی‌تر از چشم برهم زدن متعارف بسته و ابروها نیز برخاسته شود پیام چنین است. «به حرف زدن خود خاتمه بده.» زیرا ممکن است از شما خسته شده و یا از گفتگو با شما لذت نمی‌برد.

مالش چشم

زمانی‌که فردی چشمش را با انگشت اشاره مالش می‌دهد نشانگر فریب و نیرنگ می‌باشد. از آنجایی‌که فرد می‌خواهد تماس دیداری را قطع کند بهانه‌ای بدست می‌آورد که به این طرف و آن طرف نگاه کند. این حرکت غیرارادی فاش می‌کند که فرد دارد دروغ می‌گوید.

حرکت چشم به سمت بالا

این نشانه غضب و عصبانیت است.

نگاه مختصر به اطراف

این ژستی خجالت گونه و مهرآمیز است. فرد جسورانه خیره می‌شود در حالیکه سرش را پایین انداخته و به سمت مخالف کج می‌کند. اشاره به کمرویی بی‌باکانه دارد.

نگاه ممتد

این نشانه گرایش (عاطفی) است. شخصی که تماس چشمی برقرار می‌کند، چشم برگردانده، سپس مجدداً به چشمان شما نگاه می‌کند می‌گوید: «مایلم با شما بیشتر آشنا شوم»

نگاه خیره شدید

نشان از خلق تهاجمی، سلطه جویانه و تهدید آمیز دارد.

خمیازه کشیدن

خواب آلودگی تنها علت خمیازه نمی‌باشد بلکه «خمیازه اجتماعی» نیز وجود دارد. خمیازه‌ای که در یک موقعیت استرس‌زای خفیف پدید می‌آید. هنگامی‌که مردد هستید چه کاری می‌خواهید انجام دهید خمیازه روشی است برای خریدن زمان.

چشمک

چشمک یک علامت غرض آلود است. نشانگر آن است که رمز و رازی میان فردی که چشمک می‌زند و فردی که به او چشمک زده می‌شود برقرار است.

خندیدن

مفهوم خنده‌ها

خندیدن و یا فشردن لب‌ها به همدیگر پیام‌های مختلفی به طرف مقابل می‌دهد. در زیر چشمان ما کیسه‌هایی قرار دارند که هنگام خندیدن پف می‌کنند. اما فقط در صورتی که خنده واقعی باشد، در غیر اینصورت فقط پوست چین می‌خورد، یکی دیگر از اعضای صورت که منعکس کننده حالات و روحیات ماست، لب‌های ماست. خندیدن و یا فشردن لب‌ها به همدیگر پیام‌های مختلفی به طرف مقابل می‌دهد.

حتی در کودکان هم هنگام بازی صدق می‌کند، بطوری‌که اگر بازی کشتی گرفتن و یا دست و پنجه نرم کردن دوستانه باشد، دهان بچه‌ها هنگام بازی باز است و دندان‌هایشان پیداست و ماهیچه‌های صورتشان هم منقبض نیست. اما، به محض اینکه ماهیچه‌ها منقبض بشود و لب‌ها به هم نزدیک بشود دیگر وقتش رسیده که به بازی پایان داده شود چون معلوم است که حالت درونی بچه‌ها نیز تغییر کرده است.

خنده یا تبسم ساده

در این نوع از خنده‌ها گوشه‌های دهان عقب کشیده شده، بالا می‌روند. این لبخند تنها برای ادای احترام و نزاکت است.



تبسم با دهان گشوده

در این نوع از خنده‌ها دندانهای بالا نمایان شده و به شخصی که با شما گفتگو می‌کند پیام می‌دهد که از دیدن شما خوشحالم و با صمیمیت دوستتان دارم.



خنده لذت

در این خنده شکاف دهان کمی عریض‌تر می‌شود و گوشه چشمها باریک‌تر می‌شوند. نشان از احساس لذت فرد را می‌رساند. موارد استفاده از این خنده شامل دوستان نزدیک و همکاران صمیمی می‌باشد.



خنده شادی

در این نوع خنده نهایت شادی و لذت به‌وضوح دیده می‌شود به طوری که صدای بلند این خنده را همراهی می‌کند. هر دو لب به عقب کشیده شده و دندانها نمایان می‌شوند. این نوع خنده رایج‌ترین خنده‌ای است که باعث می‌شود سایر اعضای یک گروه به همان صورت بخندند. امّا جالب است که بدانید مسری‌ترین خنده در سال ۱۹۶۲ در تانزانیا اتفاق افتاد و آن هنگامی بود که یک دسته دختر دانش‌آموز به خنده‌ای طولانی درآمدند، خنده آنها به افراد دور و بر آنها سرایت کرد و خنده‌ای که شروع شده بود ماه‌ها ادامه یافت!

فصل ۱۳

قلمروها و حریم‌های شخصی

یک قلمرو، منطقه یا فضائی است که انسان از آن خود و به مثابه امتدادی از بدنش می‌داند و یا به گفته دکتر «هال»، حجم مشخصی از هوا است که اطراف بدن را فراگرفته است. از موارد مهمی که در زبان بدن باید یاد بگیرید، تحلیل همین فاصله‌هاست که به آن حریم می‌گویند. همانند حیوانات، انسان نیز فضای شخصی و متحرک متعلق به خود را دارد به عبارت دیگر یک «حباب هوایی» را با خود حمل می‌کند که اندازه آن بستگی به تراکم جمعیت محلی دارد که در آن بزرگ شده است. بنابراین حریم شخصی وابسته به عوامل فرهنگی است. در حالی‌که در بعضی از فرهنگ‌ها مانند ژاپنی‌ها عادت به ازدحام وجود دارد خیلی‌ها فضاهای باز و وسیع را ترجیح می‌دهند و دوست دارند فاصله خود را از سایرین حفظ کنند.

محدوده حریم‌ها

۱ـ حریم صمیمی (خصوصی): بین ۱۵ تا ٤٥ سانتی‌متر

در میان همه حریم‌ها و شعاع آنها این حریم از اهمیتی خاص برخوردار است، زیرا انسان آن را شخصی و متعلق به خود می‌داند و از آن دفاع می‌کند. تنها اشخاصی که از نظر عاطفی بسیار نزدیک به ما هستند اجازه ورود به این محدوده را دارند.

یک دایره به شعاع ۱۵ سانتی‌متر و یکی دیگر به شعاع نیم متر دور بدن خودتان بکشید. تقریباً محیط استوانه‌ای شکلی (دایره بزرگتر منهای دایره کوچک‌تر) می‌سازد که حریم خصوصی شماست. معمولاً برای بیشتر آدم‌های دنیا این استوانه، منطقه ممنوعه حساب می‌شود. غیر از والدین همسر، و البته کودکانی که هنوز عقلشان به حریم خصوصی قد نمی‌دهد، کسی نمی‌تواند به این دایره با شعاع نیم متر وارد شود، یعنی اگر کسی وارد شد، بدانید که معنای خاصی می‌دهد. این آدم یا می‌خواهد صمیمی شود، یا می‌خواهد شما را به قتل برساند! و یا هنگام سوار شدن به اتوبوس که هُل می‌دهند و نمی‌گذارند حریم خصوصی‌تان را رعایت کنید، یادتان باشد که ورود به شعاع ۱۵ سانتی‌متری دیگر حتی در اماکن عمومی هم که مردم دارند به هم فشار می‌آورند قابل بخشش نیست.

۲ـ حریم شخصی: بین ٤٦ سانتی‌متر تا ۱ الی ۲ متر

این فاصله‌ای است که در مهمانی‌ها و محافل دوستانه و همایش‌های اجتماعی حفظ می‌شود. (یعنی آدم‌هایی که نه خیلی صمیمی هستند و نه خیلی غریبه، این حریم را رعایت می‌کنند.)

۳ـ حریم اجتماعی: ۱ الی ۲ متر ۳ تا ٦ متر

در مقابل اشخاص غریبه و اشخاصی که آشنایی کمتری با آنها داریم چنین فاصله‌ای را حفظ می‌کنیم. این حریم ویژه غریبه‌هاست و هر کسی می‌تواند در آن رفت‌وآمد کند. معمولاً ما با فروشنده‌ها، تعمیرکارها و افرادی که دارند از خیابان رد می‌شوند این فاصله را حفظ می‌کنیم.

٤ـ حریم عمومی: بیش از ۳ تا ٦ متر دقیقاً برخلاف حریم خصوصی ـ حسابی وسیع است. می‌گویند از ٦ متر گرفته تا هر چه بشود این خط ٦ متری را در کره زمین ادامه داد، حریم عمومی حساب می‌شود. وقتی می‌خواهیم بگوییم که ما به یک گروه مثلاً معترض ربطی نداریم و فقط تماشاچی هستیم این فاصله را رعایت می‌کنیم.

بهره‌گیری عملی از اندازه حریم‌ها

یک شخص معمولاً به یکی از این دو صورت وارد حریم صمیمی (یا خصوصی) ما می‌شود: صورت اول اینکه خویشاوند یا دوست نزدیک است و صورت دوم اینکه شخصی غیر از دوست است و احتمالاً مقصودی خصمانه (متجاوزانه) دارد و یا درصدد حمله به ما است. با اینکه ما معمولاً افراد غریبه را که وارد حریم اجتماعی یا شخصی ما می‌شوند تحمل می‌کنیم ولی با ورود یک غریبه به داخل حریم صمیمی (خصوصی)مان تغییرات فیزیولوژیکی در بدنمان ایجاد می‌گردد. تپش قلب سرعت می‌گیرد، آدرنالین به سمت خون سرازیر می‌شود و جریان خون به داخل مغز و عضلات شدت می‌گیرد تا از نظر جسمی ما را

آماده مبارزه یا فرار نماید. این به این معنی است که وقتی دست خود را دوستانه بر روی شانه یا دور بدن شخصی که تازه با وی آشنا شده‌اید قرار می‌دهید شاید منجر به پدید آمدن یک احساس منفی در آن شخص شود گو اینکه آن شخص برای اجتناب از آزردن شما شاید لبخند بزند و به ظاهر خود را خشنود نشان بدهد. اگر مایلید مردم در حضور شما احساس راحتی بکنند قانون طلایی «حفظ فاصله» را رعایت کنید. حضور در اماکن پر از ازدحام مانند کنسرت‌ها، سینماها، آسانسورها، قطار یا اتوبوس موجب تجاوز اجتناب‌ناپذیر به حریم صمیمی سایرین می‌شود و بروز عکس‌العمل‌های مردم نسبت به این تجاوز باهم متفاوت است.

فهرستی از قوانین غیر مکتوب وجود دارد که توصیه می‌شود هنگام رویارویی با شرایط پر ازدحام مانند آسانسور شلوغ یا وسیله نقلیه از آن پیروی نمایید:

۱ـ اجازه صحبت کردن با شخصی را ندارید و این شامل آشنایان نیز می‌شود.

۲ـ تمام مدت از خیره شدن در چشم دیگران باید اجتناب کنید.

۳ـ چهره خود را ثابت نگه‌دارید و هیچ‌گونه احساساتی بروز ندهید.

٤ـ چنانچه کتاب یا روزنامه‌ای پیش‌رو دارید به ظاهر عمیقاً مجذوب آن شوید.

۵ـ هر چه ازدحام بیشتر باشد میزان حرکات بدن خود را کمتر کنید.

٦ـ در آسانسورها ناگزیر شماره‌های طبقات در بالای سرخود را تماشا کنید.

اغلب شنیده‌ایم که هنگام صحبت از افرادی که در ساعات شلوغ با وسیله نقلیه عمومی به سرکار می‌روند با عناوینی چون غمگین و ناراحت و نومید یاد می‌شود. این برچسب‌ها به‌علت چهره خالی و بدون احساس مسافران مورد استفاده قرار می‌گیرد. اما این برآورد غلط از سوی بیننده است. در واقع، چیزی که بیننده مشاهده می‌کند گروهی از مردم‌اند که از قوانین مربوط به تجاوز اجتناب‌ناپذیر به حریم صمیمی افراد در یک مکان عمومی شلوغ پیروی می‌کنند.

با توجه به این گفته‌ها به راحتی می‌توان فهمید که چرا مناطقی که از بالاترین تراکم جمعیت انسانی برخوردارند بالاترین میزان جنایت و خشونت را نیز دارا می‌باشند.

بازجویان پلیس از شیوه تجاوز به حریم‌ها برای کاستن از مقاومت مجرمین در حین بازجویی استفاده می‌کنند. آنها مجرم را روی یک صندلی ثابت و بدون دسته در یک فضای خالی قرار می‌دهند و سپس در حالیکه سؤال می‌پرسند کراراً به حریم خصوصی و حتی خیلی خصوصی او تجاوز می‌کنند و تا زمانی‌که به نتیجه برسند به آن وضعیت ادامه می‌دهند. اغلب زمان کوتاهی طول می‌کشد تا با این حمله‌های مکرر به حریم‌های خصوصی، مقاومت مجرم درهم بشکنند.



بخش دوم

ارتباط کلامی



ارتباط کلامی

فصاحت بیان معجزه می‌کند، زیرا گوش‌های مردم از دیدگانشان بی‌تجربه‌تر است.

شکسپیر

سرآغاز

هر موفقیتی که بدست می‌آید به ابزاری یا موقعیتی نیازمند می‌باشد. از زمان خلقت حضرت آدم ابوالبشر(ع) تا پایان زندگی انسانها، بزرگترین عامل موفقیت آنها، کلام و زبان و سخنوری می‌باشد. زیرا وجه تمایز ارزشهای انسان با حیوانات و حتی گیاهان و جمادات، قدرت تکلم آنان است. انسانهایی که مهارت و تبحر کامل در سخنوری دارند از سرعت عمل خوبی برای رسیدن به اهداف خود برخوردارند. مطمئناً سخن و سخنوری ابزاری قوی در راستای اعلام توانمندی‌های خود است.

چه بسپارند افرادی که بهره هوشی وبا توانائی‌های مالی و اقتصادی زیادی دارند اما فرصتی برای ابراز توانمندی‌های خود نمی‌بینند و متأسفانه تا پایان عمر، اکثر نیروهای مفید و ارزشمند آنان به‌هدر می‌رود، زیرا ابزار بسیار مهم کلامی (سخنوری) را برای تعامل با دیگران و بهره‌گیری متقابل مورد استفاده قرار نمی‌دهند.

برای مثال، دانش‌آموزانی که نمی‌توانند اندوخته و یادگیری علمی و درسی خود را در کلاس درس بیان کنند و حتی در برگ امتحانی بنویسند، دانشجویی که برای ارائه کنفرانس یا تز پایان‌نامه قدرت کلام

ندارد و ناچار به قانع شدن در مدارج علمی پایین‌تر می‌باشد. زن و شوهری که توانائی ارائه کلام مؤثر و پویا در راستای یک زندگی بهتر را ندارند و موجبات اختلافات در زندگی را فراهم می‌آورند، کارمندانی که توانایی ابراز وجود را ندارند و فقط آرزوی ارتقا شغلی را به همراه دارند، اقتصاددانی که فرمول‌ها و راهبردهای اقتصادی را به‌خوبی حفظ است اما از ارائه و کاربرد آن در مجامع مدیریتی و اقتصادی ناتوان است و مدیرانی که بهترین راهبردهای مدیریتی را تدوین می‌کنند اما از انتقال مفاهیم آن ناتوان هستند و ..

خود دلیل بسیار محکمی بر عدم آگاهی انسانها از «اعجاز کلام» و توابع مفید و سازنده آن است. در نتیجه از آنجائیکه تمام توانمندیها و مهارتهای انسانها از طریق فرآیندهای آموزشی گوناگون میسر می‌گردد، بیائید با فراگیری فن بیان در تمام سطوح علمی، اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، خانوادگی، توانمندی‌های کلامی و سخنوری خود را ارتقاء داده و از نتایج بسیار عالی پتانسیل‌های خود در راستای اهداف خویش بهره ببرید و از زندگی و دستاوردهای آن لذتمند شوید.

در پایان باید یادآور شد که **بنابه فرمایش حضرت علی(ع):**

فرصت چون ابر زود گذر است ، پس مهیا باشید از فرصتهایی که دارید بهره بگیرید.

لذا، تا فرصت دارید برای ارتقاء سطح توانمندی‌های کلامی خود آموزش ببینید.

مکن زغصه شکایت که در طریق ادب
به راحتی نرسید آنکه زحمتی نکشید

فصل ١٤

مزایای سخنرانی

یکی از مزایای سخنرانی دوطرفه بودن و قابلیت تبادل اطلاعات، سؤال کردن، ایجاد رابطه و تبلیغ گفتاری است که «تبلیغ گفتاری» منحصر به خطابه و سخنرانی نیست بلکه ممکن است در قالب‌های مختلفی صورت بگیرد که مشهورترین و رایج‌ترین آن، در جامعه ما نوع سنتی آن، یعنی خطابه و سخنرانی است. عده‌ای می‌خواهند کاربرد این نوع تبلیغ را نادیده بگیرند یا ضعیف بشمرند. اگر منصفانه به موضوع بنگریم در می‌یابیم که هر یک از قالب‌های تبلیغی کارکرد خاصّ خود را دارد و به تناسب موقعیت خاصّی که در آن قرار می‌گیریم، کارآمد است. و هیچ کدام جای دیگری را نخواهدگرفت. البته نباید از نظر دور داشت که بُرد این نوع تبلیغ، به‌ویژه با رخ نمودن ابزارها و قالب‌های جذاب و متنوع تبلیغی، محدودتر شده است. به عنوان مثال، وقتی یک موضوع دینی یا قصه‌ای از قصه‌های قرآن، در قالب فیلم درمی‌آید مانند سریال «مردان آنجلس» گذشته از جاذبه‌های دیگر، مخاطبان بسیاری را با خود

همراه می‌کند. طبعاً میزان تأثیرگذاری آن نیز بیشتر است لیکن این امر به‌معنای آن نیست که از خطابه و تبلیغ رو در رو که دارای تأثیر غیرقابل انکاری است، غافل بمانیم.

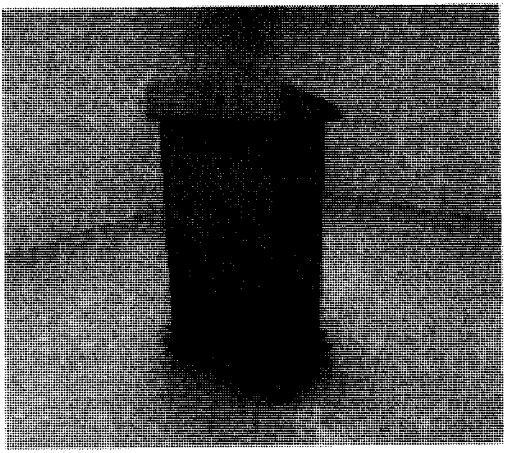
«خطابه» که تنها نوعی از «تبلیغ گفتاری» به‌شمار می‌آید، از دیرهنگام مورد توجّه رهبران دینی ما بوده است. آنان که خود امیران کشور سخن بوده‌اند، با خطابه‌های خود در مسیر تبلیغ معارف الهی گام‌های بلندی برداشته‌اند که خطبه‌های نهج‌البلاغه نمونه‌ای از آنهاست.

در پیروی از این خاندان پاک است که دانشمندان ربانی و مبلغان پاک‌باخته نیز در کار تبلیغ به این فن نگرشی دینی دارند و فنون آن را فرامی‌گیرند و از این «هنر» در سنگر تبلیغ بهره می‌برند.

ماهیت خطابه

خطابه صرف سخن گرفتن در یک جمع نیست بلکه «برانگیختن» افراد است، چه نسبت به انجام یک کار، چه نسبت به بازداشتن از یک عمل. از این رو، در خطابه چنان باید سخن گفت که مستمعان برانگیخته شده و دارای انگیزه «عمل» یا «ترک عمل» شوند به همین دلیل است که خطابه یک هنر است و ویژگی‌های خاصی می‌طلبد؛ مثلاً، باید چنان سخن گفت که شنوندگان برای جهاد، انفاق، کار، تحصیل، خدمتگزاری، ایثار و ... برانگیخته شوند یا از اموری همچون گناه، تنبلی، ترس، عقب‌نشینی، دنیاگرایی و حرص، تکبر و خود برتربینی و ... دست بکشند. این در سایه‌ی تاثیرپذیری روحی شنوندگان و تأثیرگذاری نیرومند گوینده در دل و جان شنونده است.

برانگیختن‌ها، یا براساس «مهر» و «محبت» و «همدلی» و «همفکری» است یا برپایه «کین» و «نفرت»؛ یعنی، یا باید در دل طرف شور عشق و امید و مهربانی آفرید تا تحریک بر عمل شود یا باید سردی، افسردگی و ناخوشایندی پدید آورد، تا ترک کند.»



الف ـ خطابه و ادبیات

میان تبلیغ نوشتاری و گفتاری رابطه‌ای تنگاتنگ وجود دارد. سر و کار داشتن با ادبیات، نوشته‌های جذاب و شیوا و پرداختن به کار نگارش، به صورت غیرمستقیم در گفتار انسان تأثیر می‌گذارد. از این‌رو استادان «فن خطابه» به شاگردان خود سفارش می‌کنند که همواره با آثار ادبی و نوشته‌های هنرمندانه در ارتباط باشند تا بتوانند سخنی جذاب و دلنشین داشته باشند و توان به تصویر کشیدن ماهرانه وقایع را بیابند و در مخاطبان خود بیشتر تأثیر بگذارند.

ب ـ خطابه و معانی و بیان

خطابه با علم فصاحت و بلاغت نیز رابطه‌ی عمیقی دارد، زیرا این دو علم عهده‌دار شیوه‌های درستی سخن و رسایی کلام است و آگاهی از آنها به خطابه زیبایی و تأثیر بیشتر می‌بخشد.

علی علیه السلام می‌فرماید:

«احسان الکلام مازانه حسن النظام و فهمه الخاص و العام»

شناخت این «حسن نظام» و قابل فهم برای خواص و عوام بودن، از مطالبی است که در علم بلاغت و فن خطابه روشن می‌گردد.

«انسان از هر چیز خوب و زیبا و متناسب خوش می‌گردد و به سوی آن جذب می‌شود. یکی از این چیزها لفظ فصیح و شیرین و کلام بلیغ و متناسب است. این جعل و آفرینش الهی است که لفظ خوب در جان‌ها و دل‌ها می‌نشیند و اثر می‌کند و برعکس، لفظ ناهنجار و کلام غیربلیغ کمترین نقش و تأثیری ندارد و خستگی و بیزاری می‌آورد.»

ج ـ حساسیت خطابه

آنچه درباره‌ی تبلیغ گفتاری، به ویژه خطابه مهمّ است، حساسیت آن می‌باشد زیرا مبلغ در «تبلیغ نوشتاری» فرصت لازم را برای تنظیم مطالب و بازنگری و تجدیدنظر در محتوا و قالب آن دارد؛ در مقابل نیز مخاطبان کارهای مکتوب چنانچه مطلب را به خوبی درنیافتند، می‌توانند با مرور مجدد روی نوشته نکات موردنظر خود را بیابند امّا در «تبلیغ گفتاری» کار برای گوینده و شنونده حساس‌تر است، چرا که سخنران در همان حال که اراده می‌کند سخن بگوید، کلمات را القا می‌کند و فرصت

تجدیدنظر و بازنگری مطالب خود را ندارد. و مخاطب نیز همان‌گونه جملات را دریافت و برداشت می‌کند.

از این جهت خطیب باید برای گفته‌های خود از لحاظ قالب و محتوا برنامه داشته باشد تا بتواند در کمترین فرصت بدون اینکه شنوندگان را دچار کج فهمی و بی‌حوصلگی کند، مطلب خود را بیان نماید. در عین حال گوینده باید در بیان مطالب کمال دقت را به خرج دهد زیرا وقتی سخنی نسنجیده را بر زبان آورد، شنوندگان برداشتی انحرافی پیدا می‌کنند. اینجاست که گوینده در گرو سخنان خود خواهدبود و از آنجا که همیشه همراه شنوندگان نیست تا دریافت غلط آنان را تصحیح و گفته خود را توجیه کند، امکان اصلاح نیز از بین می‌رود.

تبلیغ و اصل تناسب

از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در مخاطب رعایت تناسب‌ها در تبلیغ گفتاری و نوشتاری است. تناسب را، به روشنی در همه ذرات نظام هستی می‌بینیم و اگر به کشور وجودمان نظری هر چند گذرا داشته باشیم، خواهیم‌دید که همه‌ی اعضای ما به تناسب و فراخور نیازها و ضرورت‌های زندگی‌مان طراحی شده است.

مبلغ اگر به اصل تناسب توجّه کند و آنها را در سنگر تبلیغ رعایت نماید، حسن استفاده را از سرمایه‌ها و نیروهای موجود کرده و به اهداف خود دست می‌یابد. برای آنکه به اهمیّت این موضوع بیشتر پی‌ببریم، باز مناسب است از شیوه تشبیهی استفاده کنیم. مبلغ را باید به منزله، یک

«طبیب» روحانی بدانیم که باید برای درمان بیماران خود داروهای مناسب تهیه کند.

پزشک اگر تناسب‌ها را در نظر نگیرد، نه تنها در کار طبابت خود موفق نخواهدبود که خسارت‌های جبران ناپذیری هم به بار خواهدآورد که شاید مهم‌ترین آنها بی‌اعتمادی و تنفر مردم از این پزشکان است.

مبلغ باید قالب و محتوای تبلیغی خود را چه در گفتار و چه در نوشتار، از جهت مختلف، متناسب با مخاطبان خود انتخاب کند. که این موارد عبارتند از:

۱ـ زمان: این موضوع را می‌توان از سه جهت مورد بررسی قرارداد:

الف: مبلغ باید نسبت به زمان و دوره‌ای که در آن به سر می‌برد آگاهی داشته باشد تا بتواند متناسب با شرایط زمانی کار خود را انجام دهد. در سایه معرفت زمانی است که به خوبی می‌توان در وادی تبلیغ گام برداشت و موفق شد.

بنابراین پیام‌رسان باید با توجّه به زمان و دورانی که در آن قرار گرفته «رسالت» سنگین تبلیغ را به سامان برساند. او باید ببیند در عصر حاضر چه چیز را باید و چگونه مطرح کند، کدام مطلب ضروری است و قالب و محتوای متناسب با شرایط زمان او، کدام است. مبلغی که به این مهم توجّه نکند، مانند فروشنده‌ای است که ندانسته، در زمستان لباس‌های مناسب تابستان را عرضه می‌کند.

ب ـ زمانی که در اختیار دارد

مبلغ باید بیندیشد که در فرصت به دست آمده، چگونه می‌تواند پیام خود را به مخاطب برساند.

اگر تعداد ۱۰۰۰ نفر شنونده تنها ۳۰ دقیقه از عمر با ارزش خود را در اختیار ما بگذارند و ۱۰۰۰ نفر یعنی، ۵۰۰ ساعت فکر، ذهن و دل در اختیار ماست. به راستی اگر این وقت را که غالباً داوطلبانه است، دیگران می‌داشتند، چه می‌کردند؟ پس باید برای استفاده بهینه از این فرصت ارزشمند، محتوا و قالبی مناسب در نظر بگیریم و متناسب با زمانی که در اختیار داریم کار تبلیغی خود را انجام دهیم. این جاست که مبلغ باید تصور کند، این تنها موقعیتی است که می‌تواند با آن جمع سخن بگوید. بنابراین باید بندیشد ضروری‌ترین، مفیدترین و مناسب‌ترین مطلب برای آن چیست.

ج ـ زمان به معنای مناسبتی که در آن قرار دارد

در فرهنگ دینی، روزها و ماه‌ها هر کدام با حادثه‌ای گره خورده است. گذشته از اعیاد و وفیات اهل بیت علیهم السلام و مردان و زنان بزرگ اسلام، به مناسبت‌های مختلف ملی و اجتماعی برمی‌خوریم که دین مبین اسلام به نوعی به آنها توجّه کرده است. بنابراین مبلغ باید در تبلیغ گفتاری و نوشتاری مناسبت‌های مذهبی، ملی، اجتماعی و حتی جهانی را محملی برای کار خود قرار دهد و با پیوند بحث به این حوادث در حقیقت محتوای خود را به روز و کاربردی‌تر کند.

طبیعی است وقتی در روز جهانی کودک، مبلغ متناسب با این روز نظر اسلام را درباره‌ی کودک بیان کند، تبلیغ او کارآمدتر و مؤثرتر خواهدبود.

۲ـ مکان: که می‌توان از دو جهت به آن پرداخت:

الف ـ جامعه و محله‌ای که در آن قرار دارد؛ پیام‌رسان دینی برای موفقیت بیشتر شایسته است به جایی که در آن قرار گرفته توجّه کند. متناسب با آن به تبلیغ بپردازد. اگر او نشناسد که در کجاست، طبیعی است که نداند، با چه افرادی مواجه خواهدشد، نیاز آنان چیست و چگونه باید با ایشان ارتباط برقرار کرد. تصور کنید یک مبلغ نداند، در محله‌ای که برای تبلیغ رفته چه مذاهب و فرقه‌هایی زندگی می‌کنند، حال بسان رزمنده‌ای است که در میدان مین قرار گرفته اما خود نمی‌داند. کمترین حرکت ناآگاهانه برای او خطرناک خواهد بود.

ب ـ نقطه‌ای که در آن تبلیغ می‌کند؛ مبلغ علاوه بر آنکه باید جامعه‌ای را که در آن به سر می‌برد بشناسد و به تناسب آن پیام‌رسانی کند. باید ببیند در چه نقاطی به تبلیغ می‌پردازد، در مسجد، مدرسه، بیمارستان، باغ و بوستان، سفر یا ... او باید در هر نقطه‌ای قرار گرفته، آن مکان را محملی برای بیانات خود قرار دهد. و مثال‌ها و مطالب خود را با آن پیوند بزند تا تناسب بیشتری بین مطالب او و مخاطبان ایجاد شود.

مثلاً، اگر با گروهی به سفر زیارتی و سیاحتی رفته است، در بین راه مناسب است، از سفر روحی انسان و مقایسه آن با مسافرت جسمی سخن بگوید و یا اگر در بیمارستان برای بیماران و کارکنان آن‌جا سخن

می‌گوید، از بیماری‌های روحی و مقایسه آن با بیماری‌های جسمی و لزوم پیشگیری و درمان آن مطالبی بیان کند.

۳ـ تناسب با مخاطبان

در فرایند تبلیغ، پیام و پیام‌رسان نیمی از کار را انجام می‌دهند و نیم دیگر پیام گیرانند. بنابراین مبلغ باید مخاطبان خود را بشناسد تا به تناسب آنان کار خود را پی بگیرد. جهاتی را که نسبت به آنان باید مدنظر داشته باشند عبارتند از:

الف ـ سن و سال؛ مبلغ باید بداند مخاطبان او در چه سن و سالی هستند و تلاش کند به تناسب سن آنان، پیام، قالب و محتوای تبلیغی را تنظیم کند.

انسان در هر دوران از عمر خود با فرهنگ، زبان و نیازهای خاصی روبروست. مبلغ باید آنها را مدنظر داشته باشد و در شیوه بیان و مطالبی که ارائه می‌کند، از جهات مختلف با سن مخاطب متناسب باشد.

با کودکان و نوجوانان باید عاطفی‌تر و احساسی‌تر سخن گفت و نوشت. مطالب را در سطحی پایین‌تر بیان کرد و برای تفهیم بیشتر از شیوه تشبیه و تمثیل بهره گرفت.

اگر مبلغ این مسئله را از نظر دو بدارد، همچون پزشکی است که دارو را به تناسب سن بیماران تجویز نکرده است.

ب ـ جنسیت؛ این ویژگی بیشتر آنجا رخ می‌نماید که ما مخاطبان خود را از جهت جنسیت تفکیک کنیم. در آن صورت ضرورت دارد،

قالب و محتوا را بیشتر بـا جنـسیت مخاطبـان خـود پیونـد بـزنیم، زیـرا روحیات و نیازها و استعدادها متفاوت است و مبلـغ نمـی‌توانـد هنگـام تبلیغ آنها را نادیده بگیرد. اگر او بتواند به تناسب جنسیت مخاطبان خود مطالب خود را بیان کند، قطعاً موفق‌تر خواهدبود. ایـن تناسـب را حتـی می‌توانیم، در واژه‌ها، عبارات و محتوایی که در نظر گرفته‌ایم، ایجاد کنیم. در این زمینه باید درباره‌ی روحیّات مرد و زن و ویژگـی‌هـای هـر یـک اطلاعاتی داشته باشیم. نادیده گرفتن این اصل بـه ایـن مـی‌مانـد کـه در فروشـگاهی کـه اختـصاص بـه گـروه زنـان یـا مـردان دارد، فروشـنده پوشاک‌هایی مخلوط یا خلاف تقاضای مشتریان خود عرضه کند.

ج ـ **نیازها**؛ توجّه به نیازهای مخاطبان یکی از اصلی‌تـرین کارهـای مبلّغ است. او باید نسبت به پیامگیران خود آگاهی داشـته باشـد و بدانـد که نیازهای فکری، فرهنگی، اخلاقی، آسیب‌ها و آفت‌های آنان چیست و با اولویّت بندی آنها چنان به کار تبلیغ بپردازد که آنان گمـشده و پاسـخ سؤالات خود را در بیانات او بیابند.

آیا پزشکی که بدون توجّه به نیازها و بیماری‌های مراجعاتش به کـار مداوا دست بزند و داروهای غیرضروری و بلامصرف تجویز کند در کار خود موفق خواهدبود؟ راسـتی جوانـان امـروز چـه مـشکلاتی دارنـد و کودکان به چه مسائلی نیازمندند و ... .

وقتی مخاطبان، احساس کنند، از نوشـته‌هـا و گفتـه‌هـای مـا چیـزی عایدشان نمی‌شود و یا هیچ‌گونه پیونـدی بـین محتـوای تبلیغـی خـود و مسائل محسوس و ملموس زندگی آنان برقـرار نیـست انگیـزه‌ای بـرای

شنیدن و یا خواندن مطالب، نخواهندداشت. در نتیجه کم‌کم از اطراف ما پراکنده شده و به دامن دیگران پناه می‌برند.

د ـ زبان و فرهنگ؛ نظر به اینکه در هر نقطه‌ای از جهان و نیز در جای جای کشور عزیزمان، ایران، فرهنگ خاصی حاکم است و زبان و گویش مردمان هر دیار با جاهای دیگر متفاوت است، باید در تبلیغ به این نکته نیز توجّه ویژه داشت. مبلغ باید ضمن آگاهی از فرهنگ و زبان مردمی که با آنان سروکار دارد تلاش کند متناسب با آنان بنویسد و بگوید.

رعایت این تناسب را به روشنی می‌توان در سنت خداوند تبارک و تعالی نسبت به بعثت پیامبران دید.

و ـ عقل و فهم مخاطب؛ مبلغ باید بداند که مردم علاوه بر اختلاف سنی از لحاظ عقلی نیز با یکدیگر متفاوتند. بنابراین باید مطالب خود را به گونه‌ای طرح کند که با سطح فکری شنوندگان، متناسب بوده و برایشان ملموس و قابل فهم باشد و از بیان موضوعات سنگین پرهیز کند یا به شیوه‌ای قابل فهم برای همگان، بیان کند. در مواجهه با کودکان و یا افرادی که سطح فکری آنان با مباحث عمیق عقلی و استدلالی تناسبی ندارد، از استدلال‌های سنگین دوری گزیده و از مفاهیم ساده‌تر برای انتقال مطلب خود مدد بگیرد که این سیره انبیای الهی و اولیای دین است.

هـ ـ موقعیتها و ظرفیتها؛ مبلغ باید به موقعیتی که در آن قرار می‌گیرد و ظرفیّت مخاطبان خود توجّه کند تا کار او مؤثر واقع شود. تحمیل کردن برنامه‌های تبلیغی تحت هر عنوان که باشد، نتیجه مطلوبی نخواهدداشت. او باید گونه‌ای عمل کند که مردم با شور و اشتیاق، برنامه‌هایش را دنبال کنند. نادیده گرفتن شرایط حاکم بر شنوندگان و خوانندگان از لحاظ وقت، مکان، آب و هوا، نور و صدا از تأثیر تبلیغ، می‌کاهد. طولانی شدن گفته‌ها و نوشته‌ها از آفت‌هایی است که باید با جدیت از آن پرهیز شود.

ی ـ ابزارها و وسایل روز؛ مبلغ باید به تناسب روزگاری که در آن زندگی می‌کند، خود را در سنگر تبلیغ آماده کند و سلاح مناسب در کف گیرد. چنانچه خداوند هر پیامبری را متناسب با روزگار و وسایل رایج در آن مبعوث کرده است.

«ابن سکیت می‌گوید: از امام جواد علیه السلام پرسیدم: چرا خداوند حضرت موسی علیه السلام را با عصا و ید بیضا و ابزار ابطال جادو فرستاد و حضرت عیسی علیه السلام را با وسیله‌ی طبابت و حضرت محمد صلی الله علیه و آله را با کلام و سخنرانی؟

آن حضرت فرمود:

زیرا خداوند زمانی موسی علیه السلام را مبعوث کرد که جادوگری بر مردم آن زمان غلبه داشت پس او از جانب خدا برایشان چیزی آورد که از توان آنان خارج بود و به وسیله آن جادویشان را باطل کرد. و عیسی علیه السلام را در زمانی فرستاد که فلج و زمینگیری زیاد شده بود

و مردم به طب نیاز داشتند. پس او از جانب خدا چیزی آورد که مثلش را نداشتند. پس به اذن خدا مردگان را زنده کرد و کور مادرزاد و پیس را درمان نمود و حجت را برایشان ثابت کرد.

و حضرت محمد صلی الله علیه و آله را در زمانی فرستاد که خطبه خوانی و سخنرانی ـ و شعر سرودن زیاد شده بود پس آن حضرت از جانب خدا پندها و دستوراتی شیوا آورد که گفتارشان را باطل نمود و حجّت را برایشان تمام کرد.

فصل ۱۵

اعتماد به نفس و فنّ بیان عالی

یکی از راه‌های موفقیت، داشتن روحیه خودباوری است. خودباوری، یعنی ایمان داشتن به توانایی‌ها و استعدادهای بالقوه‌ای که خداوند در ذات انسان قرار داده است تا با اتکا و اعتماد به آنها به هدف‌های والایی دست یابد. از دست دادن خودباوری، موجب فلج شدن فکر و روح انسان می‌شود و آدمی را مأیوس و وابسته به دیگران می‌سازد.

گبدن، سخنران معروف انگیسی، پسر باغبانی بود که از کودکی او را به لندن فرستاده بودند و او در یکی از مغازه‌ها مستخدم بود. خیلی باهوش، شجاع، خوش‌اخلاق و پُرمطالعه بود. بیشتر وقت‌ها، معلمش او را از مطالعه زیاد باز می‌داشت، ولی او اطاعت نمی‌کرد. پس از مدتی، وارد مسائل سیاسی شد و خود را وقف این کار کرد. می‌گویند اولین سخنرانی‌اش چنان بد بود که کسی نمی‌توانست به آن گوش کند، ولی او آنقدر تلاش و تمرین کرد که یکی از مشهورترین، قوی‌ترین و مؤثرترین سخنرانان انگلیس گردید.

امیرکبیر، آشپز زاده‌ای بیش نبود. او از میان مردمی برخاست که رنج و فشار استبداد حُکام زمان خود را به خوبی چشیده بودند. تجربه‌ها و مشاهدات تلخ، از او مردی نیرومند و متکی به نفس ساخت.

بنابراین، آنچه فرد را به پیروزی نزدیک می‌کند، فقط بهره‌مندی از خانواده‌ای پیروز و موفق نیست، بلکه تلاش، اراده و خودباوری نیز از رموزی هستند که از درون فرد سرچشمه می‌گیرند و او را به قله‌های کامیابی رهنمون می‌سازند.

سخنوران معتقدند که خطابه همچون فنون و علوم بشری، اصول و ضوابطی دارد که هرکس بتواند با دقّت کافی اصول و قواعد فنّ خطابه را به کار بگیرد، خطیب ماهری می‌شود. می‌گویند: ارسطو واضع فنّ خطابه بود ولی خودش خطیب و سخنور نبود. سخنور کسی است که اسلوب خطابه را در سخنرانی‌هایش مراعات کند. رسیدن به مقصد اصلی و اعلا در سخنوری به سادگی امکان‌پذیر نیست بلکه به تمرین بسیار و اطلاعات وسیع و استقامت نیاز دارد. راه‌های دستیابی به این هدف عالی را می‌توان در چند موضوع خلاصه کرد:



الف) استعداد ذاتی

خطیب موفق کسی است که به‌طور طبیعی، آهنگی جالب، بیانی فصیح و حنجره‌ای گرم و گیرا داشته باشد. مخارج حروف را صحیح ادا کند. گرفتار لکنت زبان و سردی بیان نشود. دلی پرسوز و سری پرشور و قلبی پاک داشته باشد. به زیبایی منظر و حضور ذهن قوی و هوش سرشار آراسته باشد. چنین فردی با تمرین می‌تواند به قلّه بلند خطابه دست بیابد.

ب) مطالعه سخنان ادیبان

سخنران نخست باید گفتار ادیبان و سخنوران زبردست را مطالعه نماید تا اسرار فصاحت و بلاغت را در کلام آنها بیابد و تعبیرات زیبا و نغز را دریابد و شیوه به کارگیری الفاظ و روش خوب و زیبای آن را بشناسد. بسیاری از گویندگان معروف، در آغاز از سخنرانی‌های دیگران بهره می‌جستند تا زمینه ذهنی خود را برای تدوین سخنرانی آماده سازند.

پ) تسلط بر نفس

خطیب باید خود را برای تحمل بسیار آماده سازد و در مقابل اشکالات و اعتراضات و احیاناً تمسخرها صبور و بردبار باشد از سخنرانی دلسرد نشود.

د) ریاضت و تمرین مداوم

دیده نشده است که سخنرانی در شروع امر عیوب زیادی نداشته باشد؛ از لکنت زبان گرفته تا نارسایی بیان و فقدان الفاظ و جملات،

تمامی سخنرانان این گونه عیوب را داشته‌اند ولی کم کم برطرف شده است.

ت) شهامت و اعتماد به نفس

ترس و دلهره و عدم اعتمال به نفس از عوامل بازدارنده از سخنور شدن است. اگر کسی بخواهد سخنور خوبی بشود، باید با تمرین و سخن گفتن در برابر مردم و در اجتماعات، ترس و دلهره را از خود بزداید.

ث) معلومات و محفوظات لازم

سخنران باید هر چه می‌تواند بر محفوظات خود بیافزاید. اشعار زیبا و مناسب، سخنان نغز و شیوا از بزرگانی مانند سعدی و احادیث و آیات مناسب با موضوع بحث را در حافظه داشته باشد تا سخنرانی او از جذّابیّت خاصّی برخوردار باشد.

قواعد تمرین سخنرانی

شما از طرز صحبت کردن چه کسی خوش‌تان می‌آید؟ دل‌تان می‌خواهد مثل چه کسی حرف بزنید؟ مثل فلان سیاستمدار؟ فلان سخنران حرفه‌ای؟ فلان هنرپیشه؟ یا شاید هم مثل خودتان. یعنی مثلاً یک شیوه منحصر به فرد. به هر حال، هیچ فرقی نمی‌کند. برای خوب حرف زدن باید تمرین کنید و تمرین‌تان را هم می‌توانید از همین امروز شروع کنید. شروع کنید!



ابزار لازم برای تمرین سخنرانی

• یک عدد آینهٔ قدی و یک عدد ضبط صوت. البته اگر دل‌تان بخواهد و امکانش را داشته باشید، ویدیو تیپ از ضبط صوت خیلی بهتر است. برای تمرین به تنهایی شروع کنید و از سخنرانی‌تان فیلم بگیرید، یا لااقل صدای خودتان را موقع تمرین، ضبط کنید.

ابتدا جلوی آینه بایستید و شروع کنید به صحبت کردن ضبط صوت‌تان هم که طبیعتاً آماده است و صدای‌تان را ضبط می‌کند. موقع صحبت کردن، توی آینه به چشم خودتان زل بزنید. اگر برای سخنرانی‌تان متن آماده‌ای در اختیار دارید، حرف‌هایتان را از روی متن

بخوانید و هر از گاهی، سرتان را بلند کنید تا دوباره با خودتان توی آینه، ارتباط چشمی برقرار کنید.

آینه خیلی خوب است. دروغ نمی‌گوید. شما را همان جوری نشان می‌دهد که واقعاً هستید. پس ژست و لبخند و نگاه و حرکات‌تان را آن قدر جلوی آینه تغییر بدهید تا دقیقاً همانی بشوید که دل‌تان می‌خواهد. راست بایستید و راحت باشید. راست ایستادن، نشان دهنده اعتماد به نفس است. از حرکات اضافی هم پرهیز کنید. شما که دل‌تان نمی‌خواهد خودتان حواس شنوندگان‌تان را پرت کنید؟!

طبیعتاً در هنگام ایستادن، دستان‌تان را هم در کنار بدن‌تان قرار می‌دهید. برای تأکید بر روی نکات مهم، از حرکاتی استفاده کنید که آهسته، دقیق و در عین حال طبیعی باشند.

حواس‌تان به عادت‌هایتان هم باشد و تا آنجا که می‌توانید، عادت‌هایتان را اصلاح کنید. مثلاً دست روی دست انداختن، تکیه دادن به دیوار، بازی کردن با انگشتان دست یا با خودکار به جایی کوبیدن، همهٔ این کارها ممکن است حواس مخاطبان شما را پرت کند یا غیرمستقیم به آنها بگوید که شما نسبت به موضوع، تسلط ندارید یا بی‌علاقه و دستپاچه‌اید.

نگاه‌تان به آینه باشد و چهره و حرکات‌تان را براساس حرفی که می‌زنید، تنظیم کنید. از این‌که از اول تا آخر سخنرانی‌تان شق و رق بایستید و یکنواخت حرف بزنید، باید پرهیز کنید.

وقتی فیلم تمرین سخنرانی‌تان را می‌بینید یا وقتی که به صدای ضبط شدهٔ خودتان موقع تمرین سخنرانی گوش می‌دهید، دقت کنید و ببینید که آیا همه چیز همان‌طور که دل‌تان می‌خواسته، پیش‌رفته یا نه. هر جا

که برخلاف میل‌تان حرف زده‌اید یا صدا و لحن‌تان را نتوانسته‌اید به دلخواه‌تان تنظیم کنید، یادداشت کنید و بعداً برگردید تا در تمرین‌های بعدی اصلاحش کنید.

وقتی چندین بار برای خودتان تمرین کردید و احساس کردید که دیگر به مبحث سخنرانی‌تان تسلط پیدا کرده‌اید، خوب است یک جمعیت دوستانه را گرد هم بیاورید و برایشان صحبت کنید: پدر و مادر و سایر اعضای خانواده و دوستان و آشنایان نزدیک و ... و یا هرکس دیگری که با او رودربایستی‌های آنچنانی ندارید. بعد از سخنرانی برای مخاطبان آشنا، از آنها بخواهید که سخنرانی‌تان را نقد کنند. از انتقادات‌شان یادداشت بردارید و با حذف نکات ضعف و ایرادات و ارتقاء نکات مثبت، بر مهارت خود بیفزایید.

وقتی به مبحث سخنرانی‌تان خوب مسلط شدید، سعی کنید قسمت‌هایی از آن را در طول روز با خودتان تکرار کنید و از حفظ بخوانید. مطالب را از حفظ توی ذهن‌تان مرور کنید.

برای هر شنونده‌ای سخت است که یکی دو ساعت پای صحبت کسی بنشیند که شق و رق می‌ایستد و بدون هیچ ژست و حرکت اضافه‌ای، یک ریز حرف می‌زند. البته در این کار هم مثل هر کار دیگر باید اندازه نگه‌داشت (که اندازه نکوست!). از حرف‌ها و حرکات اضافی بپرهیزید و تنها زمانی از ژست‌ها و حرکات بدن باید استفاده کنید که می‌خواهید روی قسمتی از حرف‌تان تأکید کنید و طبعیتاً باید آنها را با حرف‌هایتان متناسب کنید. بازهم، آینه در خدمت شماست. مناسب‌ترین ژست‌ها و حرکات‌تان را انتخاب کنید و البته فراموش نکنید که موقع حرف زدن با جمع، هیچ چیزی تأثیرگذارتر از لبخند نیست.

• صدایتان موقع سخنرانی باید رسا باشد. نه اینکه داد بزنید! رسا بودن صدا به معنای کنترل داشتن بر روی صداست. یعنی جوری حرف بزنید که تمام مخاطبان‌تان صدایتان را بدون هیچ زحمتی بشنوند. حتی آن‌هایی که دورترین فاصله را با شما دارند، باید به راحتی صدایتان را بشنوند. بهتر است در همان دقایق نخستین سخنرانی، حرف‌تان را یک بار قطع کنید و بپرسید: صدایم برای همه واضح است یا باید بلندتر صحبت کنم؟ اگر هیچ جوابی ندادند، شما جواب‌تان را گرفته‌اید!

• شب قبل از سخنرانی، از خوردن لبنیات و نوشیدن قهوه، چای پررنگ و سایر نوشیدنی‌های کافئین‌دار که آرامش‌تان را به‌هم می‌ریزند، بپرهیزید. لااقل از یک ساعت قبل از سخنرانی، از این چیزها نخورید. روز سخنرانی هم مسواک و دهان‌شویه را از یاد نبرید که خیلی آرامش‌بخش است.

• انگلیسی‌ها یک ضرب‌المثلی دارند که می‌گوید: (Dress To Impress) یعنی آراسته باشید تا حرف‌تان اثر کند. خب، کم و بیش راست می‌گویند. سعی کنید لباسی که می‌پوشید، مرتب باشد و با شأن خودتان و مجلسی که قرار است آنجا سخنرانی کنید، تناسب داشته باشد. اگر برایتان مقدور است، نیم ساعت قبل از سخنرانی دوش بگیرید، خیلی شاداب‌تر می‌شوید.

• نفس کشیدن‌های عمیق و پی‌درپی شاید به نظرتان توصیه بچگانه‌ای باشد، ولی حقیقت این است که این تمرین، ضربان قلب را کند و فشار خون را تعدیل می‌کند و نیز حجم ترشحات آدرنالین را در بدن کاهش می‌دهد و خلاصه اینکه، آرام‌تان می‌کند. با بینی، هوا را ببلعید. پنج ثانیه نفس‌تان را حبس کنید و بعد با دهان، نفس را بیرون

بدهید. این کار را در هر نوبت تمرین، لااقل ۳ بار تکرار کنید و البته یادتان باشد که هیچ وقت نباید بیشتر از ٦ مرتبه، این تمرین را پشت سر هم تکرار کنید چون اثرات معکوسش شروع می‌شود.

• اشتباهات جزئی در طول سخنرانی معمولاً چندان اهمیتی ندارند. اغلب مردم به اشتباهات جزئی سخنرانان طی سخنرانی، توجهی نشان نمی‌دهند. البته اشتباه داریم تا اشتباه طبیعتاً اگر کسی در میان سخنرانی‌اش ناگهان آروغ بزند، همه جا می‌خورند و می‌خندند، اما تپق زدن و امثالهم را معمولاً هیچ کس جدی نمی‌گیرد، مگر اینکه شما با دستپاچه شدن‌های مکرر، خودتان حواس همه را به اشتباه‌تان جلب کنید.

• اگر موقع سخنرانی از میکروفن استفاده می‌کنید، با صدای معمول‌تان حرف بزنید، اما کمی آهسته‌تر و شمرده‌تر از زمانی که بدون میکروفن سخنرانی می‌کنید. مبادا تمام مدت صحبت‌تان را با یک تُن صدا حرف بزنید. بهتر است که هر از گاهی لحن و صدایتان را متناسب با حرفی که می‌زنید، بالا و پایین ببرید.

• چشمهایتان را دائم در میان جمعیت بچرخانید تا ارتباط چشمی با مخاطبان‌تان را از دست ندهید **تام کروز** **معتقد** است خوب نگاه کردن و برقراری ارتباط چشمی صحیح، اساسی‌ترین عنصر هنرپیشگی است. ــ درست و غلط این حرف به پای خودش ـ اما آنچه او دربارهٔ بازیگری می‌گوید، درباره سخنرانی کاملاً صادق است.

• موقع برقراری ارتباط چشمی با مخاطبان چند چهرهٔ صمیمی را که به مضمون حرف‌هایتان واکنش نشان می‌دهند، پیدا کنید و سخنرانی‌تان را با تمرکز بر روی آنان انجام دهید. اما در هر نوبت، ارتباط چشمی

خود را حداکثر چهار تا پنج ثانیه حفظ کنید و خیلی سریع به سراغ نفر بعدی بروید.

• شروع سخنرانی خیلی مهم است. شروع بی‌سروته، بدترین آفت یک سخنرانی است. مثلاً سردبیر یک نشریه را در نظر بگیرید که در جلسهٔ سخنرانی برای تحریریه، با این جمله شروع به حرف زدن کند (از امروز می‌خواهم در تحریریهٔ این نشریه یک تغییر اساسی ایجاد کنم.) این شروع، حواس همه را به حرف‌های سردبیر جلب می‌کند. اما اگر او با این جملات شروع می‌کرد، چطور؟ (وقتی قرار شد برای اعضای تحریریه صحبت کنم، با خودم گفتم از کجا شروع کنم به حرف زدن و چه چیزی بگویم که هم وقت‌مان ضایع نشود، هم بهبودی در اوضاع تحریریه ایجاد شود) می‌بینید؟ شروع دوم، خیلی ضعیف است. کسی رغبت نمی‌کند ادامه حرف‌ها را بشنود.

شروع یک سخنرانی با یک داستان یا یک لطیفه هم مناسب است، البته به دو شرط (اول اینکه لطیفه یا داستان‌تان طولانی نباشد و دوم اینکه به بقیه موضوع سخنرانی‌تان کاملاً مربوط باشد.)

شروع سخنرانی با طرح یک سؤال هم شروع خوبی است، البته به شرطی که سؤال‌تان پخته باشد تا ذهن شنونده را به خودش مشغول کند. چنین شروعی خیلی تأثیرگذار است و آمادگی ذهنی خوبی به مخاطبان‌تان می‌دهد، حتی اگر تا پایان سخنرانی‌تان هم جواب آن سؤال را بطور واضح بیان نکنید.

• شفاف حرف بزنید. از جمله‌های طولانی که نفس شنونده را می‌گیرد، کمتر استفاده کنید. زود به نقطه برسید. اثرگذاری جملات کوتاه، معمولاً بیشتر است. مثلاً اگر بازیکنان یک تیم از زبان مربی‌شان

بشنوند که: فقط باید ببریم. مساوی را هم فراموش کنید... مشتاق‌تر به ادامهٔ حرف گوش می‌دهند، نسبت به زمانی‌که مربی با این جملات شروع به حرف زدن کند: ما باید جامه غرور را از تن بیرون کنیم و با کار کردن بر روی نقاط ضعف حریف و تقویت نقاط قوت تیم خودمان، نتیجه این بازی را به نفع خودمان تغییر بدهیم. طبیعتاً تأثیر جمله دوم خیلی کمتر از جمله اول است.

• استفاده بجا از تضاد و طباق در میان صحبت، مفید است. مثلاً از یک سخنرانی بلند مائو، همه فقط همین جمله را به‌خاطر سپرده‌اند و مرتب ذکر می‌کنند که: سیاست، یک جنگ بدون خونریزی است؛ اما جنگ، یک سیاست همراه با خونریزی است. یا مثلاً این جمله از قول جان اف کندی، تاریخی شده است که: نگویید کشورمان برای ما چه کار کرده است، بگویید ما برای کشورمان چه کار کرده‌ایم.

• استفادهٔ بجا از مقایسه هم در میان صحبت، توجه شنونده را جلب می‌کند: وقتی ما داشتیم این شرکت را تحویل می‌گرفتیم، هیچ چیزی جز ۱۰۰ میلیون بدهی در بساط نداشتیم، اما الان تمام بدهی‌هایمان را پرداخت کرده‌ایم و ...

گاهی تکرار برخی حرف‌ها خیلی اثرگذار است. مارتین لوتر در طول یکی از سخنرانی‌هایش این جمله را پانزده بار در فواصل مناسب تکرار کرد که: من رؤیای بزرگی در سر دارم! و بعدها همین جمله، دستمایهٔ ترانه‌های متعدد و ماندگار شد.

• از شوخ طبعی‌تان هم در میان صحبت‌هایتان استفاده کنید، اما مراقب باشید که از حد نگذرانید و از آن طرف بام نیفتید. مارگارت تاچر در پاسخ به خبرنگاری که به کنایه از او پرسیده بود چرا مقامات

کشوری، پشت سرتان زیاد صحبت می‌کنند، با خنده گفت: تا وقتی‌که از دستوراتم اطاعت می‌کنند، مهم نیست که درباره‌ام چه می‌گویند. راستی، یک نکته مهم: اگر شوخی‌هایتان همیشه با سکوت و برخورد سرد شنوندگان مواجه می‌شود، بهتر است اصلاً از این شیوه استفاده نکنید، چون تأثیر منفی‌اش بیشتر است.

• به موقع در میان صحبت‌تان مکث کنید. مثلاً اگر شوخی لطیفی کرده‌اید که انتظار دارید حاضران بخندند، یا حرفی زده‌اید که فکر می‌کنید شنوندگان برایتان دست می‌زنند و ابراز احساسات می‌کنند، حتماً باید مدت کوتاهی مکث کنید و ریتم صحبت‌تان را کند کنید.

• پایان سخنرانی هم باید مثل شروع سخنرانی، قاطع و تأثیرگذار باشد و البته بهتر است که پایان حرف‌هایتان به نوعی با شروع آن در ارتباط باشد. لابد دیده‌اید که بسیاری از فیلم‌ها هم از همین تکنیک استفاده می‌کنند تا تاثیرگذاری بیشتری داشته باشند.

• لرد برابازون می‌گوید: اگر نمی‌توانید تمام حرف‌تان را ـ مختصر و مفید ـ در بیست دقیقه برای مردم بگویید، به شما توصیه می‌کنم بروید کتاب بنویسید. می‌گویند یکی از تأثیرگذارترین سخنرانی‌های تاریخ، سخنرانی آبراهام لینکلن در سال ۱۸۶۳ در گتیسبورگ بود که فقط دو دقیقه طول کشید! هیچ شنونده‌ای تا به حال، از کوتاه بودن مدت سخنرانی یک سخنران گلایه نکرده است، اما برعکسش زیاد اتفاق افتاده و می‌افتد.

• حرف‌هایی بزنید که با سن و سطح سواد و سلیقهٔ شنوندگان‌تان تناسب داشته باشد. ببینید برای چه سن و سالی قرار است حرف بزنید؟

چقدر با موضوع مورد بحث‌تان آشنایی دارند؟ از خدمات مناسب و طرز بیان مناسب استفاده کنید.

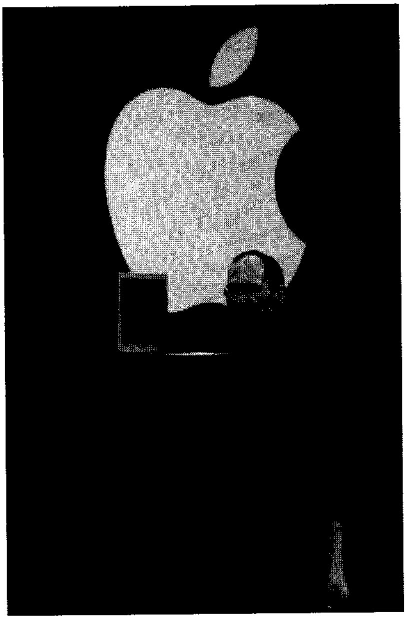
• سرفصل‌های سخنرانی‌تان را بهتر است جداگانه یادداشت کنید تا موقع صحبت، چیزی را از قلم نیندازید. حتی‌المقدور از کلمات متنوع (اما قابل فهم برای مخاطبان‌تان) استفاده کنید. استفاده از کلمات محدود طی یک سخنرانی، شنوندگان را زودتر خسته می‌کند.

• با پرسیدن سؤال، صحبت مستقیم و علاقه‌مند کردن مخاطبان، آنها را با مضمون سخنرانی‌تان درگیر کنید. این کار باعث می‌شود که بین شما و مخاطبان‌تان ارتباط راحتی برقرار شود. به هیچ عنوان به هیچ کدام از حاضران توهین نکنید. تقریباً همه آدم‌ها هنگام صحبت در برابر جمع، به میزان معینی دچار اضطراب می‌شوند، اما نکته این جاست که نباید به این اضطراب پایان داد، بلکه باید آن را کنترل کرد.

• فراموش نکنید که از شما برای ایراد سخنرانی دعوت شده است، چون حرف مهمی برای گفتن داشته‌اید.

سخنرانی به روش استیو جابز

بدون شک استیو جابز یکی از سخنوران حال حاضر دنیاست. استقبال همیشگی از سخنرانی‌های وی و روشی که او در رونمایی از محصولات اپل بکار می‌گیرد باعث می‌شود تا نگاهی دقیق به نحوه سخنرانی و ارائه مطلب وی داشته باشیم و رمز موفقیت او را بررسی کنیم. او می‌گوید ابتدا:



۱ـ پاورپوینت خود را ساده و قابل درک نمایید.

احتیاجی نیست که تمام اسلایدها پر از مطلب باشند. قرار دادن یک کلمه و یا یک تصویر می‌تواند به تنهایی کافی باشد. (در بیشتر اسلایدهای جابز از اشکال استفاده شده است.)

۲ـ نکات کلیدی صحبت خود را به اندازه یک مطلب توییتری کوتاه کنید.

جابز همیشه محصولات و قابلیتهای جدید را به شکلی بسیار خلاصه بیان می‌کند. (او قبل از اینکه وارد جزییات شود یک تصویر کلی به مخاطبین خود ارائه می‌دهد.)

۳ـ به قانون سه وفادار باشید.

استیو جابز همیشه اسلایدهای خود را به سه بخش تقسیم می‌کند. (در انگلیسی اصلی وجود دارد که پیشنهاد می‌کند موضوعاتی که در سه بخش تقسیم می‌شوند، جذابتر و مؤثرتر خواهندبود. مانند داستانها و فیلم‌ها و ...)

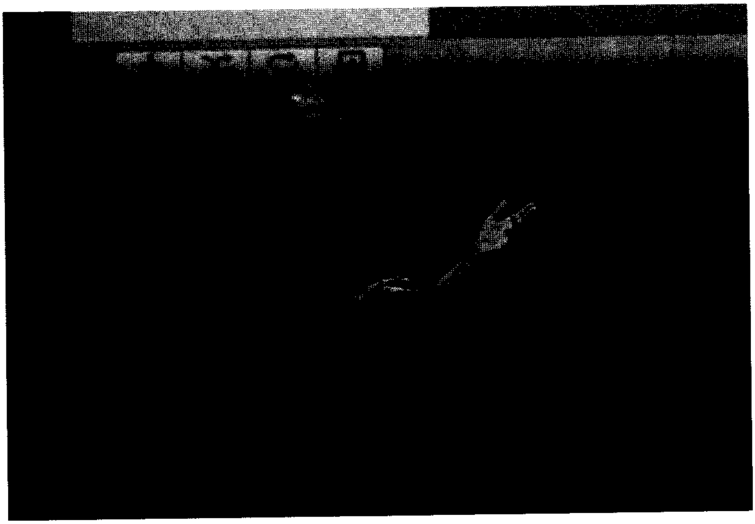
۴ـ به نقطه اوج برسید.

بسیاری از سخنرانان برای معرفی محصول یا خدمات خود، مستقیم سراغ اصل مطلب می‌روند اما استیو جابز مشابه یک فیلم، قهرمانان، دشمنان و پیش برندگان داستان را کنار هم قرار می‌دهد و مخاطب را لحظه به لحظه به نقطه اوج نزدیک می‌کند تا آن اتفاق بیافتد. او لحظه‌ای را خلق می‌کند که در ذهن مخاطب می‌ماند و آنها تا مدتها درباره موضوع صحبت می‌کنند.

۵ـ انسانیت خود را نمایش دهید. یک روبات نباشید!

بعد از بازگشت جابز بر روی سن بدلیل بیماری که گریبانگیرش است، او حتی پر انرژی‌تر از بسیاری از سخنرانان بود. وی در زمان بازگشت حدود ۳۰ پوند وزن از دست داده بود و جابز با خوردن مقدار زیادی بستنی به روی صحنه آمده بود. جابز انرژی خود را حفظ می‌کند اما می‌توان تحلیل انرژی وی را نیز روی صحنه مشاهده کرد که تأثیرگذار هم می‌باشد. بطوری که مثل یک ربات در تمام طول سخنرانی خود رفتار نمی‌کند.

نوع پوشش جابز نیز با بسیاری ازسخنرانان که با لباس رسمی بر روی سن حاضر می‌شوند، متفاوت است. او با لباسی غیررسمی؛ تی‌شرتی ساده و شلوار جین روی سن می‌آید این نوع پوشش وی نوعی نوآوری است که سبب می‌شود تا مخاطب، خود را در شرایطی راحت‌تر احساس کند.



فصل ۱٦

ترس از سخنرانی

گفتار هراسی یک عارضه فراگیر است، در حالی‌که همه ما در بعضی مراحل زندگی مجبور به سخنرانی کردن می‌شویم. مصاحبه‌ای برای کار جدیدتان، سخنرانی برای ناظر یا هیئت مدیره‌ی شرکت محل کارتان و ... در حالی که هر یک سخنرانی‌های بسیار مهمی هستند و می‌توانند آینده شما را رقم بزنند امّا یکی از نگرانی‌های عمده هر فرد، ترس از سخن گفتن در جمع است. بسیاری از مردم به راحتی باهم گفتگو می‌کنند امّا هنگامی‌که برای سخنرانی فراخوانده می‌شوند دچار ترس و واهمه می‌گردند.

اگر شما از ایستادن روی بلندی و صحبت کردن برای عده‌ای می‌ترسید، بدانید که تنها نیستید. سال ۱۹۷۳ در جامعه آمریکا تحقیق جالب توجهی در زمینه موارد ترس بعمل آمد و از ۲۵۰۰ نفر آمریکایی خواسته شد که هر کدام فهرستی از عمده‌ترین زمینه‌های ترس خود را بنویسند. در پایان کار آنچه محققان را بسیار متعجب ساخت میزان ٤١

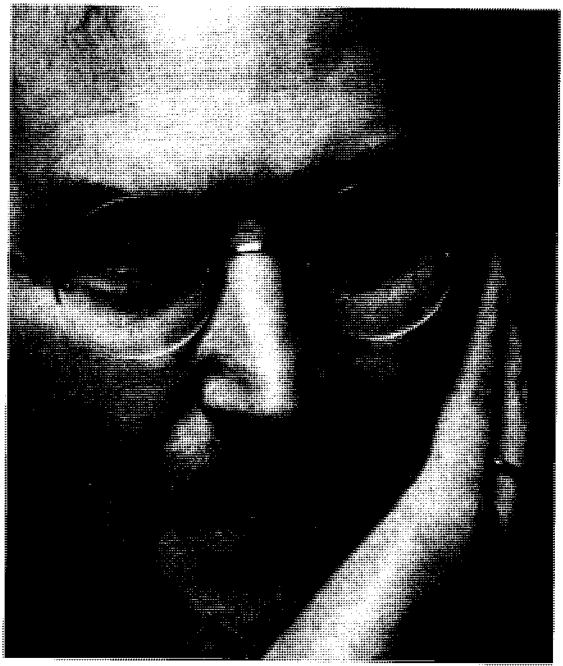
درصدی پاسخگویان بود که همگی بزرگترین مورد ترس خود را سخنرانی در برابر گروهی از مردم می‌دانستند، تا حدی که بسیاری از آنها قبول چنین کاری را سرنوشتی هولناک‌تر از مرگ تلقی می‌کردند.

احساس قبل از سخنرانی

اغلب مردم ممکن است برای انجام دادن کار مهمی که در حضور مردم صورت می‌گیرد دچار هیجان و اضطراب باشند. بازیگران قبل از بازی، سیاستمداران پیش از سخنرانی‌ها و قهرمانان ورزشی قبل از مسابقه دارای چنین حالتی هستند. در این لحظات، افراد موفق آنهایی هستند که آموخته‌اند چگونه هیجان خود را به نفع خود بکار بگیرند.

تحقیقات نشان می‌دهد که ۷۶ درصد از سخنوران ورزیده قبل از رفتن به جایگاه سخنرانی دچار ترس و هیجان هستند اما آنها این نوع هیجان را نشانه‌ای از سلامت روان برای انجام دادن فعالیتی مثبت تلقی می‌کنند. به عبارت دیگر هیجانی بودن در آغاز سخنرانی، حالتی کاملاً طبیعی و حتی مطلوب است زیرا بدن در این حالت مانند هر حالت پر اضطراب دیگری تلاش می‌کند با ترشح آدرنالین بیشتر واکنش مثبت نشان دهد.

این ترشح ناگهانی آدرنالین همان عاملی است که موجب تپش قلب و لرزش دست و زانو و عرق پوست می‌شود و هر شخصی که بخواهد در برابر جمع سخن بگوید تا حدودی این واکنش‌ها را دارد.



چگونه می‌توان از این حالات هیجانی و عصبی، کار مثبت کشید؟

لازم است بدانیم بجای اینکه تلاش کنیم همه هیجان روحی قبل از سخنرانی را از بین ببریم، بکوشیم آن حالت را به وضعی مطلوب که متخصصان آن را هیجان مثبت می‌نامند، تبدیل کنیم. هیجانی سرشار از شور و شوق و سرزندگی که متفاوت با آن حالات عصبی و بازدارنده روحی است و دیگر شما را قربانی نخواهدکرد؛ بلکه حیاتی جدید می‌بخشد و حالات انسان را کاملاً در اختیار دارد.

راهبردهای تبدیل احساس منفی قبل از سخنرانی به احساس مثبت

۱ـ مرحلهٔ اول، این مرحله را شما قبلاً طی کرده‌اید و دوره‌های آموزشی آن را پیش از این گذرانده‌اید. کافی است درباره گذشته خودتان در روزهای اول کودکستان، دبستان، دبیرستان، دانشگاه و روزهای اول آشنایی با محیط کار و شغلتان فکر کنید. به احتمال زیاد در همه موقعیت‌ها شما با وضعی جدید، غیرعادی و تنش‌زا روبرو بوده‌اید. سازگار شدن با هر کدام از موارد، ترس و واهمه‌ای موقتی و کوتاه همراه داشته است. دربارهٔ سخنرانی کردن در وضع فعلی چنین حالتی مصداق دارد. برای اغلب افراد بویژه دانشجویان هنگام صحبت در برابر دوستان هم‌دانشگاهی خود مهمترین عامل، ناآگاهی است هر چه فرد از چگونگی سخنوری بیشتر آگاه باشد و بیشتر سخنرانی کند، ترس و واهمه سخنرانی کردن در او کمتر می‌شود.

یادگیری مهارت سخن گفتن با آموختن دیگر هنرها و فنون زیاد متفاوت نیست و مانند آنها نیازمند تکرار، تمرین، آزمون و خطاست. گاهی می‌توان در کلاس، میان دوستان دانشگاهی سخنرانی کرد و آنها را بهترین مخاطب‌ها برای ارزیابی عیوب سخنرانی خود دانست و این کار یعنی سخنرانی در جمع نزدیکان و دوستان که به مرور شما را به مهارت و هنر سخنوری نزدیک می‌کند.

۲ـ مرحله دوم، آمادگی است. راه حل دیگر برای کسب اطمینان و تسلط در سخنرانی، انتخاب عنوان مناسب و مورد توجه و علاقه خود

ماست. صحبت‌های هر سخنوری که با آمادگی کم به سخنرانی بپردازد، نامنظم، غیرمستند و مبهم خواهد بود.

زمان آماده سازی

تجربه نشان داده که که برای هر دقیقه سخنرانی یک تا دو ساعت آماده سازی نیاز است و گاهی متناسب با میزان تحقیق مورد نیاز، وقت بیشتری احتیاج است. شاید چنین زمانی طولانی به نظر برسد اما نتایج آن بسیار باارزش است.

درست شبیه بازیگری که تمرین می‌کند تا به‌طور کامل در راستای نقش خود قرار بگیرد. شما نیز با صرف وقت برای ایجاد آمادگی بیشتر به احساس اطمینان و نهایتاً جایگاه درست نایل می‌شوید. یک کارشناس و مربی فن سخنوری به نام لی‌لی والترز تخمین زده است که آمادگی مطلوب ممکن است ترس و واهمهٔ حضور در جایگاه سخنرانی را تا ۷۵ درصد کاهش دهد.

مثبت فکر کنید

احساس اطمینان، عمده‌ترین نیروی ایجاد فکر و نگرش مثبت است. اگر شما نظر و فکرتان این باشد که می‌توانید کاری را انجام دهید، معمولاً قادر به انجام آن هستید و از طرفی اگر احساستان این باشد که در انتظار دردسر و مصیبتی هستید، بیشتر اوقات چنین خواهد شد. این حالات دقیقاً درباره سخنرانی کردن در حضور مردم نیز مصداق دارد.

احتمال شکست در سخنرانی برای سخنران‌هایی که درباره خود و تجربه سخنرانی‌شان فکر و نگرش منفی دارند، بیشتر از افرادی است که درباره خود مثبت فکر می‌کنند.

شیوه‌های انتقال از نگرش منفی به نگرش مثبت

نگرش افکار مثبت

ـ این سخنرانی فرصتی است که بتوانم دیگران را در افکار و عقاید خودم سهیم کنم و مانند هر سخنرانی تجربه دیگری بدست آورم.

ـ هیچ کس کامل و عالی نیست اما من با هر سخنرانی در حال پیشرفت و بهتر شدن هستم.

ـ هنگام سخنرانی همه هیجانی هستند. اگر دیگران توانستند خودشان را آرام کنند، من هم می‌توانم.

ـ من موضوع خوبی برای سخنرانی خودم انتخاب کرده و کاملاً آماده‌ام. قطعاً همه از آن لذت خواهند برد.

نگرش افکار منفی

ـ ای‌کاش من ناچار نبودم که سخنرانی کنم.

ـ من سخنوری کارآزموده و بزرگ نیستم.

ـ من همیشه هنگام سخنرانی ناراحت و مضطرب هستم.

ـ هیچکس به شنیدن آنچه من ناچارم بگویم علاقه‌مند نیست.

بسیاری از روانشناسان معتقدند که نسبت افکار مثبت به افکار منفی در زمینه فعالیتهای هیجانی و پر اضطراب مانند سخنرانی کردن، حداقل ۵ بر یک است. به عبارت دیگر برای هر نگرش منفی، باید حداقل ۵ تفکر مثبت را رو در روی آن قرار دهید. این‌گونه است که شما حالت هیجانی را به طور کامل برطرف نمی‌کنید؛ بلکه آن را در اختیار خود قرار می‌دهید و به کمک آن بر افکار و عقایدتان برای انتقال به مخاطبان مسلط می‌شوید و ترس و نگرانی‌های مخرب از شما دور می‌شود.

گام‌های دیگر غلبه بر ترس

۱ـ واقع‌گرا باشید، همانطور که گفتیم این واقعیت را قبول کنید که تمام سخنرانان حتی مجرب‌ترین آنها نیز قبل از سخنرانی دچار کمی اضطراب و تشویش می‌شوند که این اضطراب علاوه بر اینکه طبیعی است باعث می‌شود فرد تحرک و نیروی بیشتری از خود نشان دهد. آرامش و خونسردی بیش از حد در حین سخنرانی شما را در دید شنوندگان بی‌روح و خشک و بی‌تحرک جلوه می‌دهد در حالی‌که داشتن کمی دلهره و هیجان باعث می‌شود پویاتر و باروح‌تر جلوه کنید.

۲ـ همواره پیرامون موضوعی سخن بگویید که به آن احاطه دارید.

۳ـ سخنرانی باید به صورت سخن گفتن باشد نه خطابه خوانی. سعی کنید مطالب را ساده و قابل فهم بیان نمایید نه ثقیل و ملال‌آور.

٤ـ قبل از ایراد سخنرانی ذهن خود را روی مطالب متمرکز کنید نه بر روی خودتان. نگرانی از موضوعاتی مثل «چرا گلویم خشک شده؟»

«دستهایم می‌لرزد» اشتباه کردم این سخنرانی را قبول کردم» تمرکز شما را از موضوع اصلی منحرف می‌کند.

۵ـ در حین سخنرانی با شنوندگان رفتاری دوستانه داشته باشید چرا که آنها نیز متقابلاً با شما همانگونه رفتار خواهندکرد که این احساس دوجانبه در شما ایجاد آرامش می‌کند.

۶ـ اعتماد به نفس داشته باشید، خودتان را همانگونه که هستید بپذیرید و به خود اطمینان دهید که بهترین هستید.

۷ـ سعی کنید به جای تقلید از دیگران به شیوهٔ خودتان سخن بگویید.

۸ـ تمرین کنید، متن سخنرانی را چند بار برای خودتان بازگو کنید و سعی کنید آنرا کاملاً از حفظ باشید. همچنین می‌توانید نکات مهم و اصلی را فیش نویسی کنید. تمرین زمانی سود بیشتری خواهد داشت که سخنرانی خود را برای چند تن از دوستان خود ارائه دهید و از آنها بخواهید به سخنرانی شما گوش دهند و نظرات انتقادی خود را بیان کنید، این کار باعث می‌شود تا نقاط ضعف خود را شناخته و برطرف نمایید. تمرین کردن به شما می‌فهماند چه مطالب زیاد و غیرضروری را در سخنرانی خود گنجانده‌اید و تصاویر و مطالب در چه حد مفهوم هستند.

۹ـ داروهای محرک یا آرام‌بخش مصرف نکنید.

۱۰ـ هرگز در حین سخنرانی پوزش نخواهید، سخنرانان مضطرب و عصبی بیشتر به این کار مبادرت می‌ورزند غافل از اینکه این کار باعث افزایش تشویش و اضطراب آنان خواهد شد. معمولاً هدف از عذرخواهی خلع سلاح کردن شنوندگان از انتقاد است قبل از اینکه آنان شروع به انتقاد کنند. (یعنی سخنران قبل از اینکه از او انتقاد کنند خود به

انتقاد از خود می‌پردازد) و این باعث می‌شود در ذهن شنوندگان فردی بی‌تجربه و ناوارد جلوه کند.

فراموش کردن

گاهی اوقات در حین بیان یک مطلب ناگهان ادامهٔ آنرا فراموش می‌کنید در این گونه مواقع وحشت نکنید. به دست نوشته‌هایتان نگاه کنید و ادامهٔ مطالب را پیدا کرده و به آهستگی به کار خودتان ادامه دهید. تنها موردی که وجود دارد یک سکوت چند ثانیه‌ای است که شنوندگان خیلی متوجه آن نمی‌شوند. سعی کنید بر خودتان مسلط باشید. برای اینکه دست نوشته‌ها و نت‌هایتان بتوانند به شما کمک کنند چند مورد را در نظر بگیرید:

در دست‌نوشته‌های خود نکات اصلی و نکات فرعی‌تر و مثال‌های مربوط به آنها را به‌طور مجزا و خوانا بنویسید. البته نیازی به ذکر جزئیات و توضیح مطالب نیست.

همچنین می‌توانید حرکات و حالاتی را که در نظر دارید در یادداشتهای خود وارد کنید. این کار به‌ویژه به سخنرانان تازه کار کمک خواهدکرد تا اضطراب کمتری داشته باشند.

البته همواره به یاد داشته باشید که این نت‌ها به‌عنوان یک عامل کمکی برای ارائه سخنرانی هستند نه به‌عنوان اصل سخنرانی.

امّا اگر این از دست دادن حافظه مکرر اتفاق بیفتد و شما توانایی تمرکزتان را از دست بدهید، چه می‌شود؟ در فصل بعد به نکاتی اشاره می‌کنیم تا با رعایت آن بتوانید حافظه‌تان را تقویت کنید.

فصل ۱۷

تقویت حافظه

تقویت حافظه ـ کارآیی حافظه

۱ـ در مورد نکته اول باید گفت که تکنیک‌هایی وجود دارند که با به‌کارگیری آنها هنگام مطالعه، می‌توانیم آنچه را می‌خوانیم بهتر و قوی‌تر حفظ نماییم؛ پس باید نکاتی را رعایت کنیم!

۲ـ اما در نکته دوم، برای حرکت از وضع موجود تا رسیدن به وضع مطلوب، نیاز به اجتهاد و زمان و تدبیر داریم. تقویت حافظه، نیاز به اجرای برنامه‌های خاصی دارد؛ پس باید روی حافظه سرمایه‌گذاری کنیم!

حال قصد داریم تکنیک‌هایی کاملاً کاربردی را به شما معرفی نماییم تا با رعایت آنها، ورود اطلاعات به حافظه آسان‌تر، پایداری آنها بیشتر و یادآوری مطالب سریع‌تر شود.

خلق یادیاری ذهنی

کاربرد نشانه‌های کاغذی شبیه پیکان را به یاد آورید؛ پشتوانه‌ای ساده و مؤثر که به ما یادآوری می‌کند که قبلاً تا کجای کتاب را خوانده‌ایم و باید از کجا مطالعه را ادامه دهیم.



یادیارهای ذهنی ـ نشانه‌گذاری ذهنی برای مطالب خوانده یا مطالعه شده ـ همین نقش را ایفا می‌کنند، خلق یادیارهای ذهنی، نتایج معجزه‌آسایی به همراه دارد. برخی از این یادیارهای مهم عبارتند از:

۱) رابطه و تداعی

حفظ تنها و جدا از هم مطالب، باعث فراموشی سریع آنها خواهد شد؛ در حالی که خلق رابطه و ایجاد تداعی بین داده‌های وارد شده به حافظه، به خاطر سپاری و یادآوری کم‌نظیری را به همراه خواهد داشت.

ایجاد رابطه می‌تواند میان داده‌های داخل متن یا میان داده‌های متنی با داده‌های فرضی خارجی صورت بگیرد. این رابطه‌ها باید خلاقانه، تداعی‌گر، ساده، پرتحرک و همراه با چاشنی مبالغه و تخیل ایجاد شوند. پس سعی کنید بین نکات کلیدی استخراج شده از متن، رابطه منطقی یا به ظاهر غیرمنطقی ایجاد کنید. خلق رابطه و ایجاد تداعی، کلید طلایی ورود و نگهداری اطلاعات در حافظه است.

برای مثال، در مبحث کلامی ضرورت معاد، می‌توانید میان کلمات کلیدی معاد، راه فطرت، برهان حکمت، برهان عدالت و برهان رحمت که از داخل متن کتاب به عنوان قله‌های اساسی بحث استخراج شده‌اند، رابطه ایجاد کنید؛ برای مثال:

«همیشه آقا معاد می‌گه راه افتادن آدما بی‌حکمت نیست؛ خصوصاً آدمای عادلی که به رحمت خدا اعتقاد دارن.»

۲) تصویر ذهنی

سعی کنید تصویری از آنچه مطالعه می‌کنید، در ذهن مجسم کنید. برای مثال، هنگام حفظ شأن نزول سوره دهر، می‌توانید تصویر شأن نزول نقل شده را در ذهن خود بسازید:

تصویری از بیت حضرت امیرالمؤمنین(ع)، بیماری امام حسن و امام حسین (علیهما السلام)، نذر و روزه امام علی(ع) و حضرت فاطمه(س)، دادن غذای افطار روز اول به مسکین، دادن غذای افطار روز دوم به کودک یتیم، دادن غذای افطار روز سوم به اسیر، نزول جبرئیل(ع) بر پیامبر اکرم(ص) و آوردن سوره مبارکه دهر.

و یا ساخت تصویری خیالی برای تعریف «مفعول به:» «هوا اسم منصوب وقع علیه فعل الفاعل و لم تغیر لأجله صوره الفعل»

براساس مثال «نصر علی سعیداً»، علی را شخصی یاری دهنده تصور کنید که با افتخار و سری برافراشته (مرفوع) به سعید (مفعول به) کمک می‌کند. سعید هم، چون می‌بیند علی کمکش همیشه به همین شکل است و بین افراد مختلف، تفاوتی قائل نیست (لم تغیر لأجله صوره الفعل)، از داشتن دوستی مثل علی، حس غرور می‌کند.

۳) کشف کاربردها

می‌توانیم برای برخی از متونی که مطالعه می‌کنیم، کاربردهایی را در عالم واقعی یا ذهنی بیابیم. برای حفظ بهتر مفاهیم منطق، کشف کاربردها، روش مناسب و مجربی است. کمی ذهن خود را سیال کنید تا کاربردهای عملی، خود را به شما نشان دهند. کشف کاربردها، باعث جلب توجه حافظه شده و به‌عنوان یک تکیه‌گاه مطمئن برای به‌خاطر آوری مطالب، ایفای نقش می‌کند.

۴) برجسته سازی

هنگام مطالعه، کلمات و مفاهیم و جملات کلیدی را برجسته کنید. خط کشیدن زیر آنها، استفاده از ماژیک فسفری و ... کمک شایانی به ورود صحیح اطلاعات به حافظه می‌کند. فقط آنچه را که مهم است، برجسته کنید و از افراط در به کارگیری این تکنیک خودداری نمایید.

۵) یادیارهای دیگر

- ربط حروف اول کلمات

ـ حرام: حبشه رم، ایران و مصر؛ کشورهایی بودند که پیامبر اکرم(ص) برای سران آنها نامه نوشت.

ـ ملخها: مخزن‌الأسرار، لیلی و مجنون، خسرو و شیرین، هفت پیکر و اسکندرنامه، آثار نظامی گنجوی هستند.

الف) خلق نمادها

این تکنیک بیشتر برای حفظ نام نویسندگان، علماء و دانشمندان، ملیت و آثار آنها به کار گرفته می‌شود. به این ترتیب که برای کشور آن عالم، نمادی در نظر می‌گیریم؛ سپس میان آن نماد و نقاط برجسته زندگی‌نامه آن دانشمند، تصویر قابل تجسمی خلق می‌کنیم.

ب) شعر، نظم و نثر

قالب و آهنگ شعر، کمک زیادی به حفظ می‌کند. «الفیه ابن مالک» در باب صرف و نحو، نمونه‌ای بارز این تکنیک است.

ج) تعریف کردن

تعریف و بیان لفظی مطالبی که آموختیم، یکی از شیوه‌های مؤثر تثبیت حفظ کردن است. مباحثه نیز از همین قسم است. البته دقت کنید که تعریف و مباحثه حتماً باید بعد از مطالعه و درک صورت گیرد.

د) طرح سؤال قبل از مطالعه

قبل از اینکه شروع به مطالعه کنید، با نگاهی سریع به تیترهای اصلی و فرعی متن، تصاویر و جداول و متنهای مجزا شده، سعی کنید سؤالاتی

را در باب این مطلب طراحی کنید. طرح سؤال باعث ایجاد علاقه و انگیزه می‌شود و از همه مهم‌تر، آهن‌ربای حافظه را برای جذب اطلاعات خوانده شده، در بالاترین سطح قدرت خود قرار می‌دهد. طرح سؤال، شاه ستون خیمه مطالعه است.

و) بازتاب شرطی

مطالعه در شرایط ثابت، وسعت کاربرد حافظه را افزایش می‌دهد. مطالعه در مکان ثابت و مشخص، استفاده از زمان‌های ثابت در شبانه‌روز، رعایت وضعیت خاص و مشابه جسمی و محیطی و حتی استفاده از خودکار یا برگه یکسان برای یادداشت‌برداری، همگی باعث شرطی شدن مغز و استفاده قوی‌تر از حافظه می‌گردند.

هـ) سرمایه‌گذاری کنیم!

برای درک بیشتر، بیایید حافظه را به عضله تشبیه نماییم. چگونه می‌توان عضلاتی ورزیده داشت؟ پرورش عضلات چگونه انجام می‌شود؟ آیا می‌توان عضلات را با هدف استفاده بهینه‌تر از آنها تقویت کرد؟

جواب این سؤالات، واضح است؛ چون افرادی را دیده‌ایم که با تمرینات خاص و صرف زمان و تلاش مستمر توانسته‌اند عضلاتی ورزیده برای خود بسازند.

همین نسخه را برای حافظه هم توصیه می‌کنیم. باید اصول تمریناتی را برای حافظه، طراحی کنید. حافظه را با جدیت به کار بگیرید و عرقش را درآورید. از حافظه کار بکشید و روی آن سرمایه‌گذاری کنید تا از

سودش یعنی استفاده از حافظه‌ای ورزیده و قابل اعتماد بهره بگیرید؛ معامله‌ای که پرسود است!

همان‌طور که فعالیت مستمر و قاعده‌مند باعث پرورش عضلات می‌شود، تقویت حافظه نیز دقیقاً به همین صورت است. برخی از این اصول و تمرینات را معرفی می‌کنیم:

(اللهم صل علی محمد و آل محمد)

به طور کلی، ارتباط معنوی مستمر با ادعیه و اذکار، نیروی حافظه را به صورت شگفت‌انگیزی تقویت می‌کند؛ به خصوص، استمرار در صلوات بر نبی مکرم اسلام(ص) و خاندان پاک و مطهرش. البته دعاهای خاصی هم برای مطالعه، حفظ و درک نقل شده که معروف‌ترین آنها دعای قبل از مطالعه است. یا دعایی که برای پایداری مطالب و فراموش نکردن آنها توصیه شده است:

«اللهم افتح علی فتوح العارفین بحکمتک و انشر علی رحمتک و ذکرنی ما نسیت یا ذالجلال و الاکرام»

یا دعای معروف «سبحان من لایعتدی علی اهل مملکته ...» که پیامبر اکرم(ص) سفارش کرده‌اند در تعقیبات نمازها خوانده شود. مداومت در قرائت این دعا، باعث افزایش حافظه انسان می‌شود.

شیخ بهائی(ره) نیز برای تقویت حافظه، مداومت دعای زیر را در قنوت نمازها توصیه کرده است:

«اللهم ارزقنی فهم النبیین و حفظ المرسلین و الهام الملائکه المقربین آمین یا رب العالمین»

• حفظ کردن آیات قرآن و احادیث و دعاها

به خاطر سپاری آیات قرآن، احادیث معصومین(ع)، دعاها و حتی اشعار و عبارات زیبای ادبی، یکی از بهترین روشهای به کارگیری حافظه است. حتی اگر به سختی حفظ می‌کنید، بازهم کوتاه نیایید و خود را به وسط میدان بفرستید. کم کم حفظ کنید. حتی یک آیه کوچک یا یک حدیث کوتاه یا بیتی از یک شعر زیبا، می‌تواند شما را یک قدم به جلو ببرد. نتیجه تداوم در فعالیت حافظه، تقویت پله پله را به همراه خواهد داشت.

• حفظ کلمات

هدف این تمرین، فشار نسبی به حافظه برای ورزیدگی بیشتر آن است. در این تمرین، تعدادی کلمه غیرمرتبط در کنار هم می‌نویسیم. سپس با ساخت یک داستان که همه کلمات را به هم ربط می‌دهد، سعی می‌کنیم کلمات را به‌خاطر بسپاریم. بعد از ساخت داستان، به صورت ذهنی آن را برای خود تکرار کرده و دقت می‌کنیم کلمات را یکی یکی به‌خاطر آوریم. تمرین حفظ کلمات، یکی از مؤثرترین روشهای سرمایه‌گذاری بر روی حافظه است. در این تمرین با ۱۰ کلمه شروع می‌کنیم. آرام آرام پنج کلمه پنج کلمه به آن اضافه می‌کنیم. به کلمات و داستان زیر توجه کنید:

کتاب، آینه، خودکار، تلفن، پرده، ساعت، دفتر، فرش، انگشتر، میز

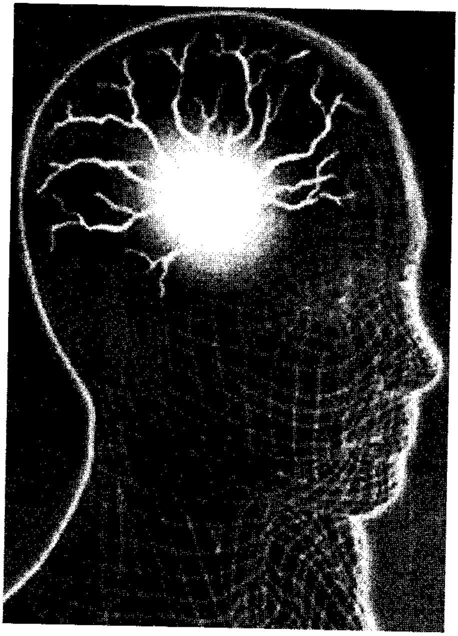
«کتابم را برداشتم تا رفتم جلوی آینه، خودکار بدجور از جیبم افتاد روی تلفن و صدای بوق آزادش را درآورد. تا آمدم قطعش کنم، پایم

رفت روی پرده و نصفش را کندم. ساعتم را که دیدم، یادم افتادم دیرم شده؛ باید دفتر دوستم را می‌بردم خانه‌اش. داشتم می‌رفتم که پایم خورد به گوشه فرش و افتادم زمین، حالا انگشترم معلوم نبود کجا افتاده، بالاخره زیر میز پیدایش کردم و رفتم».

به خاطر سپاری کلمات براساس ساخت داستان رابطه‌مند، باعث تحریک حافظه و افزایش توان کارکرد آن می‌شود. دقت کنید که ساخت داستان و یادآوری آن ذهنی بوده و نوشتن آن لازم نیست.

حفظ اعداد

این تمرین دقیقاً با هدف و روش تمرین حفظ کلمات انجام می‌شود و تنها تفاوتش قوی‌تر بودن آن است. در این تمرین سعی می‌کنیم بین اعداد، رابطه ایجاد کرده و آنها را حفظ نماییم. در این تمرین، ابتدا باید برای اعداد ۰ تا ۹ کلماتی جایگزین انتخاب کنیم. حالا باید داستان را برای کلمات جایگزین بسازید. پس از ساخت داستان با یادآوری ذهنی داستان، سعی کنید اعداد را به‌خاطر آورید. کم کم تعداد اعداد را زیاد کنید. این تمرین، نتایج حیرت‌آوری برای شما خواهد داشت.



■ بازی با اعداد

۱) شمارش معکوس

مثلاً عدد ۵۰۰۰ را در نظر بگیرید. سه تا سه تا از آن کم کرده و ذهنی بشمارید.

۲) ضرب و تقسیم ذهنی

مثلاً برای ضرب یک عدد در ۵، می‌توان آن را به ۲ تقسیم کرد و یک صفر جلوی آن گذاشت.

یا برای ضرب یک عدد در ۲۵، می‌توان آن را بر ٤ تقسیم کرد و دو صفر جلوی آن گذاشت.

این ضرب و تقسیم‌ها را به صورت ذهنی انجام دهید. (توضیح اینکه کارهای ساده‌ای مثل حل جدول، بازی شطرنج و مطالعه در تقویت حافظه مؤثر است، همچنین یادگیری زبان خارجی یا یک آلت موسیقی نیز می‌تواند مفید باشد.)

لازم به ذکر است که مهم‌ترین عامل در سرمایه‌گذاری موفق بر روی حافظه، استمرار در تمرینات است.

امام صادق(ع) فرموده‌اند: عملی را که تصمیم بر انجام آن می‌گیری، مبادا مدتش کمتر از ۱۲ ماه باشد.

ابوجعرانه دانشمند بزرگ مسلمان که معروف است وی درس استقامت را از حشره‌ای به نام «جعرانه» فراگرفته است، می‌گوید: در مسجد جامع دمشق کنار ستون صافی نشسته بودم، دیدم حشره‌ای قصد دارد از آن سنگ صاف بالا برود و بالای ستون و کنار چراغی بنشیند. من از اول شب تا نزدیکی‌های صبح کنار آن ستون نشسته بودم و به بالا رفتن این جانور دقت می‌کردم. دیدم هفتصد بار از روی زمین تا میانه ستون بالا رفت و به زمین افتاد، زیرا ستون صاف بود و پای او روی آن می‌لغزید.

از کار این حشره فوق‌العاده در تعجب فروماندم. برخاستم و وضو ساختم و نمازی خواندم. بعد نگاهی به آن حشره کردم و دیدم بر اثر استقامت، شاهد مقصود را در آغوش کشیده و کنار چراغ نشسته است.

استقامت و پشتکار، عاملی است که اگر با کار و کوشش همراه شود، بی‌شک انسان را به موفقیت می‌رساند. چه بسا افرادی که در شروع هر کاری، روحیه‌ای تلاشگر دارند، ولی با دیدن نخستین سختی‌ها و ناکامی‌ها، خود را می‌بازند و از کوشش دست برمی‌دارند. جوانان بیش از

دیگران در معرض آسیب‌های ناشی از دشواری‌ها هستند، بنابراین باید روحیه بردباری و پشتکار را در خود تقویت کنند. جوان در زندگی شخصی و اجتماعی خویش به موفقیت‌هایی می‌رسد که برخی از آنها در کوتاه‌مدت و پاره‌ای دیگر در دراز مدت به دست می‌آیند، بدین ترتیب جوان نباید به سبب طولانی شدن زمان دستیابی به موفقیت، دست از تلاش بردارد و پیروزی را دست نیافتنی بداند، بلکه باید با صبر و استقامت و بهره‌گیری از فرصت‌ها، پیروزی‌های کوتاه مدت را وسیله‌ای برای رسیدن به هدف‌ها و موفقیت‌های بزرگ‌تر قرار دهد.

فول بکستون، یکی از رجال بلندپایه انگلیسی، سطح هوشی بسیار عادی داشت، ولی از نظر کار بسیار پرتلاش بود. او رمز پیشرفت خویش را فقط پشتکار می‌دانست. و «**الکساندر هامیلتون**»، یکی از نوابغ دنیا می‌گوید: «مردم می‌گویند تو نابغه هستی، من از نبوغ خود خبر ندارم، فقط می‌دانم شخص زحمت‌کشی هستم».

فصل ۱۸

نفوذ در دیگران

ـ اگر می‌خواهید از خفقان‌زدگی، از بدبینی‌ها، وازدگی‌ها و گوشه‌گیری‌ها، از پراکندگی‌های ذهنی و از استبداد فکری رهایی یابید فن سخن گفتن در گروه‌های کوچک را بیاموزید.

بیایید، از لبخند زدن شروع کنیم.

افراد موفق می‌دانند یکی از قوی‌ترین سلاح‌ها، لبخندشان است، به همین دلیل تلاش می‌کنند، با این شیوه بیشترین تأثیر را بر بیننده بگذارند.

لبخندهای کوتاه و مصنوعی، امروزه کاربرد چندانی ندارد و در هزار توی دنیای امروز دیگر هیچ تأثیری را بر جای نمی‌گذارد به رهبران بزرگ دنیا، خطیبان قرّاء و یا صاحبان شرکت‌های معتبر و مشهور نگاه کنید. هیچ یک از آنها را در حال لبخند زدن نمی‌بینید. افراد بانفوذ و نامی نیز در همهٔ طبقات اجتماعی، این چنین‌اند، ولی وقتی خطوط لبخند بر

چهره‌های‌شان نقش می‌بندد، آن قدر قدرتمند عمل می‌کند که دنیا را به لبخند زدن وامی‌دارد.

لبخند اثر بخش

وقتی می‌خواهید با کسی سلام و احوال‌پرسی کنید، ابتدا لبخند نزنید، چون ارزش لبخندتان را از بین می‌برید. سعی کنید، لحظه‌ای به صورت او خیره شوید، سپس مکث کنید. وضعیت روحی او را به طور کامل بررسی نمایید. آن‌گاه با لبخندی عمیق، گرم و سرشار از توجه و علاقه به او نگاه کنید، لبخندی که چشمان‌تان را هم فراگیرد. این لبخند مانند موجی گرم و گیرا، مخاطب شما را دربرمی‌گیرد. با این تأخیر کوتاه مخاطب شما احساس می‌کند که این لبخند، صادقانه و فقط متعلق به اوست.



زبان نگاه

چشمان شما مانند مواد منفجره، می‌توانند احساسات مردم را به تکاپو و هیجان وادارند. افراد موفق می‌دانند که نگاه‌های عمیق و طولانی می‌توانند بسیار مفید باشند، بخصوص میان دو جنس مخالف. در کارهای اداری، حتی زمانی‌که طرف مقابل از احساسات عاشقانهٔ شما آگاه نیست، زبان و نگاهی نیرومند می‌تواند تأثیری عمیق و نافذ بر زن و مرد بگذارد. این نوع نگاه توأم با ادراک و احترام، احساسات درونی شما را القاء خواهدکرد.

زبان نگاه (برای زنان)

فکر کنید، چشمان‌تان با شیرینی لذیذ و دلنشینی به چشمان مخاطب‌تان چسبیده است. حتی بعد از پایان سخنان‌تان نیز به نگاه‌های‌تان ادامه دهید. اگر لازم است سمتی دیگر را بنگرید، این کار را به آهستگی و بدون جلب توجه انجام دهید، آخرین چسبندگی‌های شیرینی را آنقدر بکشید تا سرانجام تمام شود.

زبان نگاه (برای مردان)

هنگام حرف زدن با مردان، از روش نگاه‌های پرنفوذ استفاده کنید. ولی زمانی‌که می‌خواهید دربارهٔ مسائل شخصی صحبت کنید، از نگاه‌های کوتاه‌تری استفاده کنید، تا مخاطب‌تان احساس نکند مورد تهدید قرار گرفته یا منظور شما را به درستی درک نکرده است. ولی در

برخوردهای روزمره، ارتباط چشمی خود را به تدریج افزایش دهید و وقتی با زنی همکلام شدید، از این شیوه بیشتر استفاده کنید.

اینک روش مهمی را مطرح می‌کنیم که باعث می‌شود شما فرد پر منزلتی جلوه کنید.

از دندان‌های خود بیاویزید

افراد موفق در زندگی با اطمینان، عمل می‌کنند. با اعتماد به نفس حرکت می‌کنند. همیشه لبخندی توأم با غرور بر لب دارند. هیچ تردیدی به خود راه نمی‌دهند. طرز رفتار شما نشان می‌دهد که شما مرد یا زنی هستید که برجسته و ممتاز بودن، عادت ذاتی شماست. به این روش تجسمی، که طرز سلوک شما را همچون فردی موفق آشکار می‌سازد، توجه کنید. من آن را با این عبارت می‌خوانم: با دندان‌های خود بیاویزید.

با دندان‌های خود بیاویزید

فرض کنید، یک گیرهٔ آهنین که در سیرک با دندان از آن آویزان می‌شوند به چهارچوب دری که می‌خواهید از آن عبور کنید آویخته باشند. آن را با دندان می‌گیرید، و در حالی‌که محکم در میان دندان‌های خود نگه داشته‌اید، شما را به بالاترین نقطه می‌رساند. وقتی از دندان‌های خود آویزان باشید، همهٔ عضلات شما در بهترین حالت خود کشیده می‌شوند.

حالا آماده‌اید تا مردم را در جایی که می‌خواهید به خود جذب کنید، یا کارهای روزانهٔ خود را انجام دهید، یا آنجا که تنها فرد مهمی به نظر برسید، فرود بیایید.

تکیه‌گاه بچه‌های بزرگ باشید

نخستین واکنش شما در برابر فردی که برای اولین بار او را ملاقات می‌کنید، ذهنیتی به‌وجود می‌آورد که تمامی روابط شما در آن شکل می‌گیرد. اگر از کسی که تازه با او آشنا شده‌اید چیزی می‌خواهید، باید به او ثابت کنید که خاص بودنش را درک می‌کنید.

شیوه‌ای که در این‌جا به آن اشاره می‌کنیم، به شما قدرتی می‌بخشد تا بتوانید هر چه را از دیگران می‌خواهید، به سادگی به دست آورید. این روش تکیه‌گاه بچه‌های بزرگ نام دارد. این نقطه اتکا را در اختیار هر کسی که ملاقات می‌کنید، قرار دهید. درست در لحظه‌ای که به شخص جدیدی معرفی می‌شوید.

به او پاداش دهید. همان لبخند گرمی را که به بچهٔ بازیگوشی که از روی پاهای شما جست و خیز می‌کند، می‌زنید و همان توجهی را که نسبت به او دارید، در مورد آشنای جدید خود اعمال کنید و همان لبخند و نشستن را از او دریافت کنید. وقتی فرد جدید، بتواند کاملاً به شما تکیه کند، یعنی شما خاص بودن او را درک کرده‌اید!

در ده ثانیه نشان دهیم که برای خود کسی هستیم، درون هر کسی کودکی نهفته و برای این‌که شما قدر و منزلت او را درک کنید، گهوارهٔ خود را به لرزه درآورید!

ملاقات با افراد

اگر می‌خواهید مردم به شما علاقه‌مند شوند، باید به آنها نشان دهید، چه قدر دوست‌شان دارید! وقتی به دوستی قدیمی می‌رسیم، بدون کمترین تأملی، سرشار از گرمی و محبت با او روبه‌رو می‌شویم. ناخودآگاه خنده بر لب‌هایمان می‌نشیند. جلوتر می‌رویم. نگاه‌های‌مان مهربان و دوستانه می‌شود. و سرانجام برای در آغوش گرفتنش، به سویش می‌شتابیم. ولی اغلب وقتی با فردی ناآشنا روبه‌رو می‌شویم، با خجالت یا بی‌تفاوتی احساس ناخوشایندی را به او منتقل می‌کنیم که باعث سردی رابطه می‌شود. امّا با بکارگیری روش زیر، در نخستین ملاقات با هر کسی، برخورد گرمی را با او خواهید داشت.

دوست قدیمی سلام

وقتی با کسی برخورد می‌کنید تصور کنید دوست قدیمی شماست و از این‌که فراز و نشیب زندگی، شما را مدت‌ها از هم دور کرده ناراحت بوده‌اید، ولی حالا خدا را شکر می‌کنید که این دیدار سبب شده تا به دوست خود برسید!

تجسم این تجربهٔ لذت‌بخش، زنجیره‌ای از واکنش‌های مطلوب را در شما ایجاد می‌کند، از باز شدن ناخودآگاه گرهٔ ابروها گرفته تا حالت قرار گرفتن انگشت‌های پا و یا هر چیزی که سبب بروز عکس‌العمل می‌شود.

اینک روش‌هایی را که به شما کمک می‌کنند تا بتوانید در نظر همه جلب توجه و خوش برخورد جلوه کنید را یاد گرفته‌اید، ولی کار هنوز تمام نشده است. علاوه بر این‌که می‌خواهید موردعلاقه واقع شوید، باید

مورد اعتماد، باهوش و دارای اعتماد به نفس باشید. سه یادآوری بعدی به شما کمک می‌کنند تا به این اهداف دست یابید.

۱. حرکات حاکی از بی‌قراری بروز ندهید

در برخورد با دیگران، اگر می‌خواهید مورد اعتماد واقع شوید، همهٔ حرکات ناشیانه و غیرضروری خود را سرکوب کنید. حرکات حاکی از بی‌قراری، این احساس را در مخاطب شما ایجاد می‌کند، که در جایی، مرتکب اشتباه شده‌اید یا دروغ می‌گویید. این شیوه، شما را یاری می‌دهد، تا کاملاً قابل قبول و مورد اعتماد به نظر برسید.

۲. حرکات غیرضروری را حذف کنید

وقتی با کسی صحبت می‌کنید به خارش بینی‌تان که می‌خارد، وزوز گوش‌تان که صدا می‌کند یا درد پای‌تان، توجهی نکنید. وول نزنید، به خود نپیچید، و یا جایی از بدن‌تان را نخارانید. از همه مهم‌تر اینکه دست‌های خود را از صورت‌تان دور نگه‌دارید. حرکات دست در نزدیکی صورت و حرکاتی از این قبیل موجب می‌شود شنونده در صحت حرف‌های شما تردید کنید.

۳. کانال سکوت را انتخاب کنید

اگر می‌خواهید در نظر مردم فردی باهوش جلوه کنید، به دقت به آنها بنگرید، سعی کنید احساس‌شان را درباره حرف‌هایی که می‌زنید، درک کنید و پاسخ خود را مطابق با آن فراهم کنید.

نیازی نیست که زبان اشارات را به طور کامل بیاموزید. شما از طریق کسب تجربه و گذر زمان با مهارت‌های رفتاری و دیداری آشنا خواهیدشد. اغلب مردم می‌دانند، اگر مخاطب بی‌توجهی کند یا جای دیگری را نگاه کند، به این معنی است که حرف‌های گوینده برایش جالب نیست. وقتی مخاطب قادر به تحمل حضور شما نباشد، با دست کشیدن به پشت گردن خود واکنش نشان خواهد داد. وقتی مخاطب به شما احساس برتری کند، با دست‌هایش بازی خواهدکرد. پس یاد بگیرید، هر وقت مخاطب‌تان خسته شد و شروع به بروز عکس‌العمل کرد، بی‌درنگ، کانال سکوت را انتخاب کنید.

سعی کنید همیشه در دو جهت سخن بگویید: در حالی‌که مراقب واکنش مخاطب‌تان نیز هستید، احساس خود را بیان کنید. به این ترتیب، حرکت بعدی خود را مطابق با آن طراحی کنید و همه خواهند فهمید که شما حواس‌تان جمع است و از هیچ چیزی غافل و بی‌خبر نیستید و در نتیجه آدم باهوشی به نظر خواهید رسید.



همه چیز را قبلاً تجربه کنید

کارشناسان معتقدند اگر قبل از انجام کاری، رفتار خود را در ذهن مجسم کنیم، صداها را در ذهن خود بشنویم و نوع حرکات را مرور کنیم، می‌توانیم آن فعالیت را بسیار مؤثرتر انجام دهیم. استفاده از قوهٔ تخیل و تجسم در کارها، در انجام هر عملی مؤثر خواهد بود، از جمله در حرفه‌های ارتباطی. به این روش تجسمی که در انجام همهٔ فعالیت‌ها مؤثر است، توجه کنید. این روش را قبل از رفتن به مهمانی‌ها، سمینارها یا جلسات مهم به کار ببندید. همهٔ آنچه را که قرار است، اتفاق بیفتد قبلاً در ذهن خود مجسم کنید.

خود را به جای فرد برتری که مورد پسند شماست، قرار دهید و مثل او بودن را تمرین کنید. خود را در حالی مجسم کنید که از دندان‌های‌تان آویزان شده‌اید، با همه دست می‌دهید، لبخند مؤثر و خوشایندی بر لب دارید، و از عملکرد چشمان‌گیرا یا زبان نگاه استفاده می‌کنید. صدای خود را بشنوید که به راحتی با همه گپ می‌زنید. از برتری و در اوج قرار گرفتن‌تان و اینکه دیگران را مجذوب خود کرده‌اید، لذت می‌برید.

با تجسم موارد فوق خواهید دید که همه چیز خود به خود و همان‌طور که می‌خواهید پیش می‌رود.

مردم دو دسته‌اند:

یک دسته آنهایی که وقتی وارد اتاقی می‌شوند، می‌گویند: «خب، من اینجا هستم» و دستهٔ دوم، کسانی که وقتی وارد اتاقی می‌شوند، می‌گویند: «آه تو اینجا هستی».

در هر جمعی یک خودی باشیم

آیا تا به حال برای‌تان پیش آمده، که در جمعی قرار بگیرید که همه مشغول حرف زدن باشند؟ هر یک از آنها دربارهٔ موضوعی خاص مثل: آمار نادرست در حسابرسی، محدودیت‌های شهری، یا بازار کتاب حرف می‌زنند و شما حرف‌های آنها را نمی‌فهمید. علت آن این است که همه در آن مهمانی یا حسابدارند، یا آرشیتکت و یا یک ناشر و شما در هیچ یک از این دسته‌ها قرار نگرفته‌اید. به این ترتیب، با لبخندی کم‌رنگ بر لب، در حالی‌که لب از لب، باز نمی‌کنید، در گوشه‌ای می‌ایستید. چون می‌ترسید اگر این کار را نکنید، حرف نادرستی بر زبان آورید. کج خیالی و بدگمانی همهٔ وجودتان را فرامی‌گیرد. احساس می‌کنید همه به شما پوزخند می‌زنند. شما در این جمع یک غریبه هستید. بنابراین در سکوت، رنج می‌برید. همان‌طور که ماهیگیران سنجاقکی را طعمهٔ ماهی قرار می‌دهند، شما نیز تنها کاری که انجام می‌دهید این است که با طرح سؤالات مناسب وارد بحث دیگران شوید. در این بخش به عملکردهایی اشاره خواهیم‌کرد که می‌توانید با استفاده از آنها کاری کنید که مردم در هر جمعی با شما مثل یک خودی گپ بزنند و زندگی خود را از روال عادی خارج کنید. در این شیوه کافی است، زندگی خود را موقتاً از حالت عادی خارج کنید و دست به کاری بزنید که تا به حال به آن فکر هم نکرده‌اید. ماهی یکبار، تعطیلات آخر هفتهٔ خود را به انجام کار کاملاً خارج از برنامهٔ عادی زندگی خود اختصاص دهید. یکبار امتحان کردن هر کاری، این امکان را به شما می‌دهد که ۸۰ ردصد بیشتر دربارهٔ آن کار اطلاع پیدا کنید. با این کار موضوعات مربوط به آن فعالیت را فرا

می‌گیرید، از اصطلاحات صحیح استفاده می‌کنید. و زمانی که سؤالات فوق برنامه مطرح می‌شود «که همیشه این اتفاق می‌افتد» هرگز دست و پای خود را گم نمی‌کنید.

صحبت‌های حرفه‌ای

زندگی خود را از روال عادی خارج کنید. در پایان هر ماه زندگی خود را تغییر دهید. کاری را انجام دهید که هیچ‌گاه به مخیله خود راه نمی‌دادید. مثلاً در یک فعالیت ورزشی شرکت کنید، به نمایشگاه بروید، به یک سخنرانی دربارهٔ موضوعی گوش کنید که تا به حال هیچ تجربه‌ای در مورد آن نداشته‌اید. به این ترتیب ۸۰ درصد از زبان حرفه‌ای هر فعالیت و سؤالات مربوط به آن را فرا خواهید گرفت. کمی زبان حرفه‌ای یاد بگیرید. صحبت‌هایی که بیش از سخنان عادی می‌تواند شما را در هر جمعی، خودی نشان دهد، صحبت‌های حرفه‌ای است. نکتهٔ جالب این است که یادگیری این زبان کاری بسیار سهل و ساده است. تنها چیزی که به آن نیاز دارید سؤالاتی است که با مطرح کردن آنها بتوانید یادگیری این زبان را شروع کنید. سؤال کنید، پاسخ‌ها را بشنوید و به این ترتیب برای چند دقیقه وارد کلاس ابتدایی آموزش، مکالمات هدف‌دار آن رشته خاص شده‌اید. بعد در اولین فرصت موضوع صحبت را عوض کنید! چون نباید بیش از آنچه که واقعاً دربارهٔ آن کار یا رشتهٔ خاص می‌دانید اظهار فضل کنید.

چطور باید زبان حرفه‌ای را یاد گرفت؟

هیچ نوار و کتابی در این باره وجود ندارد. ولی یادگیری این زبان کار ساده‌ای است. کافی است از دوستی که از زبان حرفه‌ای جمعی که شما می‌خواهید وارد آن شوید اطلاع دارد، بخواهید چند سؤال مقدماتی به شما بیاموزید. با آموختن تنها چند کلمهٔ کلیدی به مزایایی چند جانبه دست خواهید یافت. هر کار، هر ورزش و هر موضوع سؤالات مخصوص به خود دارد که افراد علاقمند به آن رشته خاص، راجع به آن از یکدیگر می‌پرسند و هیچ‌گاه سراغ سؤالات احمقانه و بی‌ربط نمی‌روند. موضوعات متداول و مورد توجه هر حرفه‌ای مسائل و مشکلات خاص خود را دارد که دیگران از آن اطلاعی ندارند. فرض کنید به مهمانی عده‌ای از نویسندگان دعوت شده‌اید، و از آنجا که شما یک نویسنده نیستید، نمی‌دانید دربارهٔ چه موضوعی با آنها صحبت کنید. کاری که شما باید قبل از رفتن به این مهمانی انجام دهید این است که با نویسنده یا روزنامه‌نگاری که از قبل با او آشنایی دارید، دربارهٔ موضوعات متداول و روزمرهٔ این حوزه سؤال کنید. به شما اطمینان می‌دهم که تمام شب را به گفت‌وگویی هیجان‌انگیز مشغول خواهید بود.

موضوعات متداول

هر حرفه‌ای مسائل خاصی دارد که دیگران از آن بی‌اطلاع‌اند این مسائل را پیدا کنید، بعد با طرح این موضوعات بحث پرهیجانی را شروع کنید. مطالب مربوط به آنان را در روزنامه بخوانید، تصور کنید چند لحظه پیش روزنامه خریده‌اید معمولاً از کدام قسمت شروع می‌کنید؟ این

کار را نکنید! قسمت‌های دیگر را هم بخوانید قسمت‌هایی را که هیچ وقت نخوانده‌اید. چرا؟ چون شما را با نیازهای دیگری آشنا می‌کند که می‌توانید دربارهٔ آنها گفتگو کنید، هر چند اطلاعات کمی دربارهٔ آنها داشته باشید. بعد از آشنایی بیشتر با زبان حرفه‌ای موردنظر خود، می‌توانید مجلات و مقالات تخصصی‌تری دربارهٔ آن موضوع بخوانید.

اسامی

اسامی را از یاد نبرید. نام افراد برای آنها خیلی مهم است. فراموش کردن اسم آنها باعث می‌شود فکر کنند برایتان ارزشی ندارند و علاقه‌ای به آنها ندارید.



فصل ۱۹

چگونه مسائل جدی‌تر از تجارب خود را با مخاطب مطرح کنیم

در این فصل به بررسی این موضوع می‌پردازیم که چطور می‌توانیم مسائلی جدی‌تر از تجارب خود را با مخاطب‌مان مطرح کنیم. مسائلی مثل عقاید و ارزش‌های زندگی.

بدون شک ثابت شده، که مردم با کسانی که در زندگی دارای ارزش‌های یکسانی هستند، چه در دوستی و چه در محیط کار، راحت‌تر ارتباط برقرار می‌کنند. ٦ روشی که در زیر به آنها اشاره می‌کنیم به شما کمک خواهدکرد تا بتوانید با هر کسی که می‌خواهید ارتباطی نزدیک برقرار کنید. شما می‌توانید با استفاده از این شیوه‌ها علاوه بر ایجاد ارتباطی نزدیک با مشتریان، همکاران، دوستان و کسی که با او رابطهٔ عاطفی برقرار کرده‌اید، با سایر افراد نیز از هر نژاد و آیینی، همدلی و

همفکری پایداری داشته باشید. به این ترتیب آنها هم ارتباطی نزدیک با شما برقرار می‌کنند که در غیر این صورت ایجاد نمی‌شد.

دنباله‌رو باشید درست مثل پرندهٔ کوچکی که بال‌های خود را سریع‌تر از یک عقاب در حال پرواز به هم می‌زند، افراد مختلف روش‌های متفاوتی در زندگی دارند. مثلاً مردمی که در حومهٔ شهرها زندگی می‌کنند عادت دارند با فاصلهٔ بیشتری از هم بایستند، در حالی‌که زندگی شهرنشینی سبب می‌شود که افراد به‌طور معمول در ترن‌ها و اتوبوس‌های شلوغ در فاصلهٔ نزدیکی از هم قرار بگیرند. افراد ماهر در ارتباطات اجتماعی می‌دانند که حرکات‌شان باید مثل مشتریان و مراجعان‌شان باشد. مردم با افرادی که شبیه به خودشان حرکت می‌کنند احساس راحتی بیشتری خواهندکرد.

۱ـ دنباله‌رو باشید

دنباله‌رو باشید. به مردم نگاه کنید. به حرکات آنها توجه کنید. حرکات کوچک، حرکات بزرگ، سریع، آرام، شتاب زده، بی‌ثبات، پخته، خام، شیک، و مزخرف، حال تصور کنید فردی که با او صحبت می‌کنید مربی موسیقی شماست، آیا به سبک جاز تعلیم می‌دهد؟ دست او را نگاه کنید و روش حرکات او را تقلید کنید. این کار باعث می‌شود طرف صحبت شما به‌طور ناخودآگاه احساس راحتی کند. آیا تا به حال برای‌تان اتفاق افتاده که با کسی مشغول صحبت باشید و بعد از چند دقیقه به خودتان بگویید: «چه‌قدر مثل من فکر می‌کند! مثل این‌که ما روی یک طول موج قرار گرفته‌ایم» این احساس فوق‌العاده‌ای است، درست مثل عاشق شدن. آیا می‌خواهید تخته موجی جادویی داشته باشید

که با آن بتوانید هر وقت اراده کردید روی طول موج هر کسی که می‌خواهید، بپرید؟ این تخته موج همین جا است، ابزاری زبانی که به‌وسیلهٔ آن می‌توانید با هر کسی که می‌خواهید ارتباطی نزدیک برقرار کنید. این تکنیک بازتاب نام دارد، چون در این روش شما عین کلمات طرف مقابل‌تان را تکرار می‌کنید.

۲ـ بازتاب

بازتاب عملکردی زبانی و ساده است که تأثیرات نیرمندی را به دنبال دارد. به حرف‌های طرف مقابل دقت کنید، به اسامی، افعال، حروف اضافه و صفتی که به‌طور معمول به کار می‌برد و سعی کنید، بازتاب آنها باشید. شنیدن کلمات مورد استفاده او از زبان شما، باعث ایجاد ارتباطی نزدیک می‌شود. به این ترتیب او احساس خواهدکرد ارزش‌ها، دیدگاه‌ها، علائق و تجاربش با شما مشترک است. از کلماتی حاکی از همدلی استفاده کنید. وقتی به صحبت‌های کسی گوش می‌کنیم، اغلب برای نشان دادن توجه و دقت از آواهایی مثل «اوم» یا «آها» استفاده می‌کنیم. استفاده از این صداها بهتر از این است که در سکوت به طرف مقابل خیره شویم. با این حال افراد ماهر در ارتباطات اجتماعی از این روش استفاده نمی‌کنند. سعی کنید به جای گفتن «آها»، کلماتی حاکی از درک و همدلی به کار ببرید. این کلمات ساده، کوتاه و حمایت کننده‌اند، مثل: «واقعاً جالب است.» وقتی شما به جای استفاده از آواهای مختلف از جملاتی کامل استفاده کنید، شنونده توجه و درک شما را بیشتر احساس می‌کند.



۳ـ جملات کامل

از کلماتی حاکی از همدلی استفاده کنید. ناآگاهانه «اوهوم» و «آها» بر زبان نیاورید. برای نشان دادن درک خود از جملات کامل استفاده کنید. جملاتی مثل: «فهمیدم منظورت چیست.» یا از عباراتی احساسی مثل: «واقعاً جالب بود.» همدلی شما شنونده را مجذوب و ترغیب به ادامه صحبت خواهدکرد. البته این کار هم راهی دارد. شما برای استفاده از عباراتی همدلانه و متفکرانه باید آنها را از قبل شنیده باشید.

زودتر از موقع از کلمهٔ «ما» استفاده کنید. با چند دقیقه گوش کردن به حرف‌های دو نفر، به راحتی می‌توانید اطلاعات زیادی، دربارهٔ روابط آن دو کسب کنید. می‌توانید حدس بزنید که دوستان قدیمی هستند یا تازه باهم آشنا شده‌اند. یا این‌که زن و شوهراند یا از هم بیگانه‌اند. زیرا روند مکالمه برحسب نزدیکی ارتباط، کاملاً مشخص می‌شود. به این قسمت توجه کنید: نوع اول: (حرف‌های کلیشه‌ای) وقتی دو غریبه باهم حرف می‌زنند حرف‌های کلیشه‌ای ردوبدل می‌کنند. مثلاً وقتی دربارهٔ هوا

صحبت می‌کنند یکی به دیگری می‌گوید: «امروز چه هوای آفتابی دلنشینی داریم» نوع دوم: (واقعیات). افرادی که یکدیگر را می‌شناسند ولی به تازگی باهم آشنا شده‌اند، معمولاً دربارهٔ واقعیات صحبت می‌کنند: «می‌دانی، امسال تعداد روزهای آفتابی دو برابر سال گذشته است. نوع سوم: (احساسات و سؤالات خصوصی). وقتی رابطهٔ دوستی بین دو نفر ایجاد می‌شود، آنها معمولاً احساسات خود را مطرح می‌کنند، حتی دربارهٔ مسائل یکنواختی مثل هوا: «خدای من، چه قدر این روزهای آفتابی را دوست دارم». نوع چهارم: «جملات توأم با «ما»). این نوع معمولاً مختص دوستان نزدیک یا دلدادگان است. در این سطح حرف‌های غنی‌تر از واقعیات و نزدیک‌تر از احساسات مبادله می‌شود: جملات توأم با ما. دوستان نزدیکی که در این سطح دربارهٔ هوا حرف می‌زنند می‌گویند: «اگر این هوا همین‌طور باشد تابستان خوبی خواهیم‌داشت» و دلدادگان می‌گویند: «اگر هوا به همین نحو ادامه پیدا کند، مسافرتی عالی در پیش خواهیم‌داشت «روشی که به آن اشاره می‌کنیم از همین نوع سرچشمه می‌گیرد. کافی است از کلمهٔ «ما» زودتر از موقع استفاده کنید. شما می‌توانید با استفاده از این کلمه کاری کنید، که مشتری، دوست آینده، یا حتی یک غریبه احساس کند از قدیم با شما آشنا بوده است. از آن استفاده کنید تا کسی که دوستش دارید با شما احساس یگانگی و تفاهم کند. در مکالمات عادی، نوع اول و دوم را حذف کنید و مستقیماً به سراغ نوع سوم و چهارم بروید.

۴ـ از جملات کلیشه‌ای استفاده نکنید

از جملات کلیشه‌ای استفاده نکنید مراقب باشید وقتی با افراد موفق حرف می‌زنید به هیچ وجه عبارت تکراری به کار نبرید. و به چنین

جملاتی اشاره هم نکنید. هرگز حتی زمانی هم که لازم است، این کار را نکنید، مگر اینکه بخواهید ابله جلوه کنید. می‌گویند قلم توانمندتر از شمشیر است. همین‌طور است، ولی توانایی زبان از قلم هم فراتر است. زبان ما می‌تواند جمعی را به خنده یا گریه وادارد، یا آنها را به زانو درآورد. به جای تکرار حرف‌های کلیشه‌ای، با توجه به این شیوه می‌توانید جملات زیرکانه‌ای را که تنها مختص خود شماست به زبان آورید. تفاوتی ندارد که در پشت یک تریبون برای سخنرانی در مقابل هزاران نفر یا پشت کباب پز آشپزخانه در برابر اعضای خانواده ایستاده باشید؛ در هر حال با استفاده از مهارت‌های مشابه همه را تحت تأثیر قرار دهید و به خود جذب کنید. نقل قول‌هایی از کتاب سخنران‌های بزرگ انتخاب کنید و شگردهای برتر آنها را در مکالمات خود به کار گیرید. نکات جالب و طنزآمیز آنها را برای استفاده در موقعیت‌های خاص و مناسب، گلچین کنید. اگر می‌خواهید مورد توجه واقع شوید، نقل قول‌هایی شیرین و دلنشین را حفظ کنید.

۵ـ درباره آداب و رسوم مختلف مطالعه کنید

تصور کنید، می‌خواهید به یک مسافرت کاری خارج از کشور بروید. اولین کاری که انجام می‌دهید چیست؟ گرفتن گذرنامه و واژه نامهٔ مکالمات روزمرهٔ آن کشور، اینطور نیست؟ ولی اکثر ما چیزی را فراموش می‌کنیم که اغلب پیامدهایی را هم به دنبال دارد، کتابی دربارهٔ سنت‌های بین‌المللی. برای اینکه بتوانید در هر جمعی و در هر جای این کرهٔ خاکی یک فرد آشنا باشید، دربارهٔ آداب و رسوم ملل دیگر مطالعه کنید تا ببینید چقدر با این سنت‌ها آشنایی دارید، قبل از آنکه وارد خاک

یک کشور بیگانه شوید، کتابی دربارهٔ آداب و رسوم آنجا بخوانید. قبل از آنکه با کسی دست بدهید، هدیه‌ای تقدیم کنید، رفتار خاصی بروز دهید یا از کسی تعریف کنید، دربارهٔ آن تحقیق کنید زیرا یک اشتباه ممکن است، کل سفرتان را خراب و بی‌فایده کند.

کلمه جادویی ما

زودتر از موقع کاری کنید تا کسی که چند دقیقه‌ای بیشتر نیست با او آشنا شده‌اید، با شما احساس راحتی کند. پیشینه‌های ذهنی طرف مقابل را با حذف نوع اول و دوم و استفاده از نوع سوم و چهارم تغییر دهید. با استفاده از کلمات جادویی ما، برای ما و مال ما احساس دوستی و نزدیکی برقرار کنید. (لازم به توضیح است که قبل از استفاده از کلمه «ما» شرایط را به خوبی بسنجید.) خاطرات فوری دوستان، عشاق، شرکا و همکاران صمیمی چه وجه مشترکی باهم دارند؟ خاطرات. به این روش توجه کنید. با استفاده از آن می‌توانید کاری کنید، کسی که به تازگی با او آشنا شده‌اید احساس کند سال‌هاست شما را می‌شناسد. با هر کسی که دوست دارید. جزئی از زندگی شخصی یا حرفه‌ای آیندهٔ شما را تشکیل دهد، به دنبال دقایق خاص باشید. بعد از آنها استفاده کنید.

فصل ۲۰
گام‌های عملی

آماده شدن برای سخنرانی

در این فصل به تمرین‌های عملی اشاره می‌شود که به کار بستن آنها، توانایی نطق و خطابه و مهارت سخنوری را افزایش داده و برای سخنوران جوان بسیار راهگشاست.

متن یک سخنرانی موفق ویژگیهای بشرح زیر دارد:

۱) هدفمند باشد. یعنی برای جمعیت مشخصی نوشته و ایراد شود و تمام مطالب و محتوای سخنرانی متناسب با شنوندگان باشد. سخنرانی که در سخن پردازی خود هدف مشخصی را دنبال نمی‌کند مانند آدم کوری است که در چهار راهی سرگردان باشد.

۲) جذاب و گیرا باشد. آغاز یا شروع سخن باید جذاب باشد تا در همان لحظات اول روح شنونده تسخیر شود. هر سخنران باید سعی کند

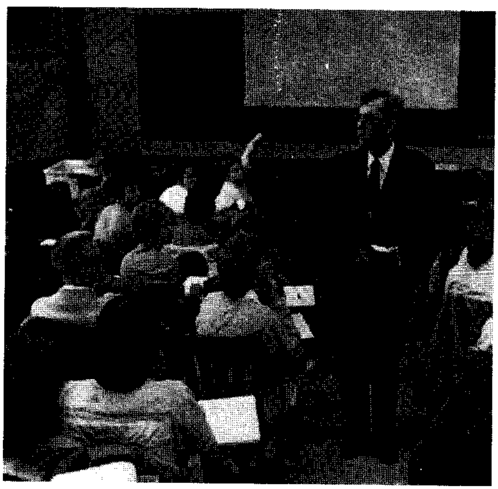
که شروع صحبتش خوب باشد، اگر سخنرانی با جمله‌های کوتاه و پرمعنی یا با یک بیت شعر آغاز شود، اثرش غیرقابل انکار است.

قبل از اینکه صحبت کنید باید توجه و پذیرش شنونده را به دست بیاورید. چند دقیقه اول اثر مهمی بر روی نتیجه پایانی خواهد داشت. به این ترتیب شروع سخنرانی با خنده، ارتباط با شنونده را توسعه می‌دهد و آنها را آرام می‌کند.

۳) روشن و آشکار بوده و هیچ نکتهٔ مبهمی نداشته باشد.

٤) پذیرفتنی و قابل قبول باشد و شنونده مطمئن شود که فرد سخنران به موضوع احاطه کامل داشته و به خوبی می‌داند چه می‌گوید.

۵) محرک و برانگیزاننده باشد به گونه‌ای که شنونده مایل به دنبال کردن سخنرانی باشد.



برای تهیه متن سخنرانی به این نکات توجه کنید:

الف) قبل از تهیهٔ متن سخنرانی همواره نکات زیر را در نظر داشته باشید.

- چند نفر قرار است به سخنرانی شما گوش دهند؟
- ویژگی‌های کلی شنوندگان چیست؟
- اطلاعات شنوندگان در مورد موضوع چیست؟
- دید شنوندگان نسبت به شما چگونه است؟

ب) تدابیری برای جلب توجه آنها از ابتدا تا انتهای سخنرانی بیندیشید.

ج) اعتماد و اطمینان آنها را به گفته‌هایتان جلب کنید.

د) منظور و بیان خود را با زبانی ساده بیان کنید.

هـ) همواره به این سؤال شنوندگان پاسخ دهید که «آیا مطلب مفیدی در این سخنرانی وجود دارد که بتواند برای من کاربردی و لازم باشد؟»

مراحل آماده سازی

۱) هدف را تعیین کنید:

بهترین راه شروع برای طراحی یک سخنرانی نوشتن هدف یا اهداف است. معمولاً سخنرانان می‌کوشند مطالب زیادی را در سخنرانی خود بگنجانند شما باید هدف خود را مشخص کنید مثلاً

- برانگیختن دانشجویان به گونه‌ای که اهمیت این موضوع درسی را بین سایر موضوعات دریابند.
- حجمی از اطلاعات که به سادگی قابل دستیابی نبوده‌اند انتقال یابد.

• دانشجویان در حالتی سالن را ترک کنند که برخی از اصول و اطلاعات را فراگرفته‌اند.

اگر همهٔ این موارد در حیطهٔ اهداف شماست باید در طی سخنرانی دستیابی به آنها به صورت مرحله به مرحله و نه به صورت همزمان انجام شود.

برای تعیین هدف می‌توانید از خود سؤال کنید پس از پایان سخنرانی باید چه تغییری در دانش، نگرش یا عملکرد (که بهترین حالت تغییر در عملکرد است) شنوندگان ایجاد شده باشد.

۲) تعیین موضوع:

- برای همه جالب باشد
- جدل برانگیز نباشد
- کوتاه و قابل فهم باشد
- حاوی پیام اصلی باشد
- کوبنده باشد
- به شنوندگان ربط داشته باشد

۳) محتوا را تعیین کنید:

پس از تعیین اهداف و عناوین پیش‌نیازهای اطلاعاتی این مطالب را تعیین کنید و به‌طور مستقیم (مثل سؤال کردن از شنوندگان و ....) یا غیرمستقیم، وجود یا عدم وجود این پیش‌نیازها را در شنوندگان تعیین نمایید.

برای تعیین محتوا، مطالب مهم حول هدف مرکزی سخنرانی را یادداشت کنید. این کار را با یک تفکر آزاد انجام دهید و توجه خود را به نظمی که می‌خواهید در سخنرانی رعایت کنید معطوف ننمایید. ابتدا

عنوان را در وسط نوشته و ایده‌های اصلی و مطالب جزئی‌تر مربوط به آن را بنویسید تا جایی که ایدهٔ جدیدی نداشته باشید. همچنین مثالهایی که در این حین به ذهن شما خطور می‌کند را یادداشت نموده و اگر با شخصیت شما سازگار است از لطیفه یا کاریکاتور هم استفاده کنید.

٤) برنامه را به مرحلهٔ نهایی برسانید: یک ساختار با توالی منطقی در سخنرانی ایجاد کنید. یکی از ساختارهای موجود به این صورت است.

مرحله اول) مقدمه و کلیات: الف) بیان هدف سخنرانی. ب) مشخص کردن قسمت‌های کلیدی.

مرحله دوم) نکته کلیدی اول: الف) پروراندن ایده‌ها. ب) استفاده از مثال. پ) بیان مجدد نکته اول

مرحله سوم) نکته کلیدی دوم: الف) پروراندن ایده‌ها. ب) استفاده از مثال. پ) بیان مجدد نکته کلیدی اول و دوم

مرحله چهارم) خلاصه و نتیجه‌گیری

به جای این ساختار می‌توانید ساختارهای دیگری متناسب با موضوع و مطالب سخنرانی خود برای آن در نظر بگیرید ولی به این نکته توجه کنید که هر ساختاری که برای مطالبتان در نظر می‌گیرید در ابتدای سخنرانی برای شنوندگان توضیح دهید. یکی از نکات مهم در تهیه متن سخنرانی و ساختار آن توجه کردن به مدت زمان ارایه سخنرانی است. اگر به شما به عنوان مدرس یک کارگاه آموزشی برای ارایه یک مطلب

مثلاً «روشهای نمونه‌گیری» ۲۰ دقیقه زمان تخصیص داده شده مطلب خود را به گونه‌ای تنظیم کنید که بتوانید اصول مهم و کلیات ضروری را در این حیطه زمانی بیان کنید، ذکر جزئیات و مطالبی که کاربرد کمتری دارند نه تنها باعث طولانی‌تر شدن سخنرانی (بیش از ۳۰ دقیقه!) می‌شود بلکه این مطالب اضافی باعث خستگی شنوندگان و به هم خوردن نظم کارگاه خواهد شد. پس «همواره در حین آماده سازی مطالب زمان را در نظر داشته باشید.»

در یک تقسیم‌بندی ساده سخنرانی را به سه بخش می‌توان تقسیم نمود، که هر یک از این بخش‌ها تأثیرات مهمی را بر کیفیت صحبت شما خواهدگذاشت.

۱ـ مقدمه

۲ـ بخش اصلی

۳ـ نتیجه‌گیری

مقدمه: منظره‌ای که در دقایق اول از خودتان ارائه می‌دهید در تمام طول سخنرانی در ذهن شنوندگان می‌ماند. از پشت میزتان حرکت کرده و به سمت آنها بروید. لبخند بزنید و سعی کنید در حین صحبت به تمام اشخاص نگاه کنید. به دست نوشته‌هایتان نگاه نکنید. اولین چیزی که در مورد آن صحبت می‌کنید را مطابق با علایق شنوندگان انتخاب کنید. همچنین برای افزایش جلب توجه شنوندگان باید ابتدا نیازهای اولیه آنها که در پایین هرم مارلو است برآورده شده باشد مثل گرسنگی، تشنگی و ...!

مهارت در شروع سخنرانی را می‌توان اینگونه بیان کرد: هرگونه ابزار یا فرآیندی که شنوندگان را بر آن دارد تا متوجه موضوع شده که به یادگیری بپردازد. و این کار با چند هدف صورت می‌گیرد:

- متمرکز کردن توجه شنونده به چیزی که باید یاد بگیرد.
- خلق یک چهارچوب داوری قبل و در طی سخنرانی
- معنی بخشیدن به مفهوم یا اصلی نو و تازه
- برانگیختن علاقه و درگیر کردن شنوندگان با موضوع اصلی

در مقدمه به ۳ مورد توجه داشته باشید:

۱) بیان اهداف سخنرانی، چرا که باعث می‌شود شنوندگان دریابند که سخنرانی در نهایت به کجا ختم می‌شود.

۲) بیان مختصری از ساختار سخنرانی و نحوهٔ ارائه آن.

۳) تعیین عناوین اصلی و رئوس مطالب.

چگونه شروع کنیم؟

- برای شروع سخنرانی آرام باشید، نفس عمیقی بکشید، لبخند بزنید و سخنرانی را با تأنی آغاز کنید.
- سپس با اعتماد به نفس شروع کنید.

ـ در ابتدا، ارتفاع تریبون و یا میکروفون و یا صندلی خود را تنظیم کنید.

ـ با اعتماد به نفس و با آهنگ عادی شروع به صحبت کنید.

ـ نگاه اجمالی به یادداشتهای خود بیندازید، سپس همه حواس خود را متمرکز کنید که کلمات را روان ادا کنید.

ـ سعی کنید اولین مطالب را بدون نگاه کردن به یادداشتها بیان کنید. این کار در شما حالت اعتماد به نفس و اقتدار بوجود می‌آورد و همچنین نگاه کردن به مخاطبان را میسر می‌سازد.

بخش اصلی سخنرانی: سعی کنید سخنرانی شما ساختاری منطقی و قابل فهم داشته باشد. نحوهٔ سازماندهی سخنرانی و ارتباط بین مطالب را به شنوندگان تفهیم کنید. هرگز از روی دست نوشته‌هایتان نخوانید بلکه در مواقع لازم تنها نگاهی به آنها بیندازید. بطور کلی ۵ ساختار برای سازماندهی سخنرانی وجود دارد:

۱ـ کلاسیک: که در آن ابتدا سخنرانی به چند قسمت گسترده تقسیم می‌شود و سپس زیر مجموعه هر قسمت بطور جداگانه بیان می‌شود. این آسان‌ترین و در عین حال کسل کننده‌ترین روش برای ارائه سخنرانی است که برای رفع این عیب باید سخنرانی با وسایل کمک آموزشی همراهی شده و در عین حال موضوعات به صورت فرآیند بیان شوند. مثلاً در توضیح یک بیماری به ترتیب علل، علائم، عوارض، تشخیص و درمان را توضیح دهید.

۲ـ مسئله محور ـ در این نوع سخنرانی یک مسأله یا مشکل مطرح شده و راه‌حل‌های مختلف توسط شنوندگان ارائه شده و مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و در نهایت پاسخ مسأله ارائه می‌شود که این نوع سخنرانی برای عناوین تحقیقی مناسب است.

۳ـ زنجیره‌ای ـ در این روش یک مسأله مطرح شده و با زنجیره‌ای از نتایج که منجر به یک راه حل می‌گردد ختم می‌شود با این ساختار توجه شنودگان سریعاً کاهش می‌یابد. چون هر مرحله به مرحله قبلی مربوط است در نتیجه برای افزایش کارایی در هر مرحله خلاصه‌ای از مطالب قبلی را بیان کنید.

٤ـ مقایسه‌ای ـ در این روش دو یا چند متد، عنوان یا ... باهم مقایسه شده و اطلاعات مربوط به هر یک آورده می‌شود در این روش در مورد اختلاف‌ها و شباهت‌ها بطور سیستماتیک بحث شده و در انتها نتیجه‌گیری می‌شود که البته برای ایجاد زمینه ذهنی لازم ابتدا باید اطلاعات هر موضوع به شنوندگان داده شود.

۵ـ فرضیه‌ای: در این روش که برای اثبات فرضیات بکار می‌رود یک فرضیه مطرح شده و در نهایت در طی بحثی که شنوندگان تا حد زیادی در آن مشارکت دارند این فرضیه، قبول یا رد می‌شود که البته ادارهٔ این نوع سخنرانی و دنبال کردن آن مشکل است.

خلاصه و نتیجه‌گیری: نتیجه‌گیری در پایان سخنرانی خیلی مهم است و بیش از همه در ذهن شنونده باقی می‌ماند چرا که توجه شنوندگان در انتهای سخنرانی نسبت به طول سخنرانی افزایش می‌یابد. مدت این افزایش توجه کوتاه است پس سعی کنید در آخر سخنرانی به

طور خلاصه مطالب کلیدی و اصولی مهم سخنرانی را مطرح کرده و از ذکر جزئیات خودداری کنید. به طور معمول بهتر است حدود ۱۰ تا ۵ درصد از سخنرانی را به نتیجه‌گیری اختصاص دهید که استفاده از وسایل کمک آموزشی در این مقطع بسیار مناسب است. شما می‌توانید سؤالات پایانی که در برگیرندهٔ نکات اصلی سخنرانی است را قبل از اتمام آن مطرح کنید و از پاسخ این سؤالات در خلاصه و نتیجه‌گیری خود استفاده نمایید و همچنین می‌توانید از شنوندگان بخواهید تا به صورت گروهی مسأله یا مشکلی را که شما عنوان می‌کنید حل کنند و یا اینکه سرفصل‌ها و رئوس مطالب را بازگو نمایند. حتماً قبل از سخنرانی و در حین آماده‌سازی مطالب در مورد نحوهٔ نتیجه‌گیری و ارائهٔ آن تصمیم بگیرید و هیچ مرحله از نتیجه‌گیری کار خود را به امید شانس نگذارید.

توجه به شنوندگان

نکتهٔ مهم در طول سخنرانی توجه به شنوندگان و ایجاد ارتباط مؤثر با آنان است. سخنران باید با تمام احساسات خود سخن بگوید و علاوه بر زبان از حرکات بدنی و ارتباط چشمی استفاده کند و قادر باشد صدای خود را به گونه‌ای مناسب تغییر دهد. سخنرانان خوب صورت خشک و بی‌روح ندارند، پرتحرک و پرجنبش هستند و از حرکات بدنی در حین سخنرانی استفاده کرده و شنونده را در احساسات خود سهیم می‌کنند، گاهی احساسات خود را بی‌پرده بیان کرده و گاه به کنایه‌ای بسنده می‌کنند بهتر است از شوخ طبعی حین سخنرانی بپرهیزید اما اگر

گنجاندن کمی شوخی یا طنز به کیفیت سخنرانی شما می‌افزاید به این نکات توجه کنید:

- لطیفه‌هایی انتخاب کنید که تکراری نباشند. به جای گفتن مطالب طنزی که هدف آن تنها خنداندن شنوندگان است می‌توان از جملات یا داستانهای جالبی استفاده کرد که تنها باعث نقش بستن تبسمی بر لب شنوندگان می‌شود.
- در بیان لطیفه افراط نکنید. از لطیفه تنها به عنوان وقت پر کن استفاده ننمایید چرا که اینکار کارایی سخنرانی شما را کاهش می‌دهد.
- از لطایفی استفاده کنید که به موضوع سخنرانی مربوط است.

توجه: در طول سخنرانی همواره به عکس‌العمل شنوندگان و رفتار آنها توجه کنید چرا که در این حالت می‌توانید واکنشی از میزان خستگی، علاقه آنان به موضوع و توجه آنها به سخنرانی و ... بدست آورید و با درک شرایط موجود حالت تعادل در جو ایجاد نمایید. همچنین به میزان خستگی و کاهش یادگیری شنوندگان توجه نمایید. اثر استراحت در افزایش توجه و یادگیری شنوندگان بسیار مهم است.

زمان استراحت بنابه کل مدت زمان سخنرانی می‌تواند ۴۵ـ۲۵ دقیقه پس از شروع سخنرانی باشد. استراحت با هدف افزایش توجه و یادگیری شنوندگان منظور می‌شود و می‌تواند به طرق مختلفی باشد و مثلاً به صورت یک بحث عمومی مرتبط با موضوع و یا یک کار گروهی چند دقیقه‌ای و .....

سؤال کردن

سعی کنید تا در حین سخنرانی از یک فرد خاص سؤال نکنید مگر زمانی‌که مطمئن باشید که او جواب سؤال شما را می‌داند. از جواب شنوندگان در طی سخنرانی خود استفاده کنید، به گونه‌ای که آنها دریابند شما به صحبتهایشان توجه کرده‌اید سعی کنید تا در جوابها اطلاعات نامربوط را در نظر نگرفته و مطالب مربوط را خلاصه نویسی کنید.

اگر در اثر پاسخ مبهم یا سازمان نیافته یکی از شنوندگان در جلسه آشفتگی ایجاد شود برای ایجاد آرامش می‌توانید بگویید «خوبست، در پاسخی که دادی به بیشتر موارد اشاره کردی. اجازه بده آنها را یادداشت کنم و ببینم می‌شود نظم بهتری برای آنها در نظر گرفت» سپس مطالب را به صورت دسته‌بندی شده روی تخته بنویسید و از فرد بخواهید مجدداً سؤال را با توجه به دسته‌بندی موجود جواب دهد. در هنگام سؤال کردن می‌توانید به فردی که در حال پاسخ دادن است نگاه نکنید و سعی کنید نگاه او را متوجه جمع کنید و پس از پایان جواب وی از شنوندهٔ دیگری بخواهید که نظرات خود را در مورد جواب فرد اولی بگوید و سپس از سایرین بخواهید تا اظهارنظر کنند.

سؤالاتی که مطرح می‌کنید باید: هدف خاصی را بیان کنید، متنوع باشد، نکات اصلی را شامل شود، قابل درک باشد، روی نکته خاصی تأکید کند، حتی الامکان با آری یا نه پاسخ داده شود، مبتنی بر معلومات شنونده‌ها باشد نه حدس و گمان.

فواید پرسیدن سؤال

- میزان یادگیری را افزایش می‌دهد.

- باعث مشارکت فعال می‌شود.
- ایجاد انگیزه برای یادگیری می‌کند.
- باعث افزایش تمرکز و توجه روی مطالب می‌گردد.
- فرد را به تفکر وامی‌دارد.
- روی مطالب مهم تأکید می‌شود.
- فرصتی برای ابراز نظرات شنوندگان ایجاد می‌کنند تا سخنران قضاوت درستی از میزان یادگیری شنوندگان داشته باشد.

نحوهٔ پرسیدن

ابتدا سؤال را برای کل افراد مطرح کنید و پس از مکثی کوتاه از فردی که آمادگی بیشتری دارد بپرسید. با لحنی طبیعی سؤال کنید نه با لحنی برای گیر انداختن افراد یا با لحن خاتمهٔ سخنرانی. از کل شنوندگان نخواهید که به یک سؤال پاسخ دهند چون مجبورید زمانی را صرف برطرف کردن همهمهٔ ایجاد شده بکنید، مگر در مواقعی که همهٔ شنوندگان خسته‌اند و فرصت کافی داشته و می‌خواهید یکنواختی موجود حاکم بر جو را از بین ببرید.

آشفتگی جلسه

به هم زدن نظم جلسه و صحبت کردن شنوندگان در حین سخنرانی از اشکالات شایع است. این مشکل را برای جلوگیری از به هم خوردن تمرکز خود سایرین نادیده نگیرید. در این حالت به فردی که در حالت

صحبت است مستقیماً نگاه کنید یا از او سؤال بپرسید یا نام او را در مثالهای خود بکار برید و توجه او را جلب نمایید ولی در صورت ادامهٔ آشفتگی نظم جلسه را می‌توان با مکثی کوتاه و قطع سخن و انتظار صبورانه‌ای برای سکوت کنترل کرد. اگر در این حالت سکوت ایجاد نشد از فرد مورد نظر بخواهید تا نظم جلسه را رعایت کند در غیر این صورت از او بخواهید تا جلسه را ترک کند.

سؤال پرسیدن شنوندگان

شما باید بتوانید به اکثر سؤالاتی که مطرح می‌شود پاسخ دهید. اگر جواب را می‌دانید خیلی ساده و واضح جواب دهید و مطمئن شوید فرد از جواب شما قانع شده است، اما اگر با پاسخ دادن به این سؤال از موضوع اصلی دور می‌شوید از فرد بخواهید که در پایان جلسه با او صحبت کنید. اگر جواب را نمی‌دانید ظاهر سازی نکنید یک طفره کوچک به کسی آسیب نمی‌رساند. مثلاً اینکه «من می‌دانم که شما چه چیزی می‌خواهید بدانید ولی ممکن است مطلب موردنظر شما با این مطلب تداخل پیدا کند» در نتیجه جواب را به بعد موکول کنید. اگر قادر نیستید بلافاصله به سؤالات جواب دهید لیستی از سؤالاتی که به بعد موکول شده مشخص کنید، برای اینکه مراقب مطالبی که شنوندگان می‌خواهند بدانند باشید. همچنین پاسخ سؤالات مطرح شده را از خود حاضران بپرسید و اگر کسی نمی‌دانست سپس خود پاسخ دهید.

افزایش انگیزهٔ شنوندگان

برای افزایش انگیزهٔ شنوندگان می‌توانید از مواردی مثل ارتباط مطالب با سرنوشت آنها، کاربرد مطالب در افزایش کارایی فعالیتهای روزمره، ایجاد حس کنجکاوی در اوایل سخنرانی، اشتیاق خود نسبت به موضوع، باز خورد و حتی امتحان بهره ببرید.

مطالب سخنرانی باید یک ساختار منطقی داشته باشد که این ساختار باید در ابتدای سخنرانی توضیح داده شود یا در یک شکل دیداری نمایش داده شود. شما می‌توانید قدرت یادآوری شنوندگان را از طریق ذکر مثالهای مرتبط، توضیح فرضیات جدید در قالب اصطلاحات آشنا و ایجاد فرصتهایی که آنان بتوانند اطلاعات داده شده را مرور کنند، افزایش دهید. امتحان در پایان سخنرانی باعث افزایش یادگیری می‌شود، همچنین ارائهٔ باز خورد بویژه بازخورد مثبت به شنوندگان نیز یکی از ابزارهای افزایش یادگیری است. تن صدا و بلندی آن در ایجاد انگیزه در شنوندگان مهم است، صدای شما باید به طور واضح تا انتهای سالن برسد. در طول سخنرانی همواره انگیزه شنوندگان را برای دنبال کردن مطلب حفظ کنید.

مکان سخنرانی

۱) ظرفیت و گنجایش تعداد شنوندگان را داشته باشد.

۲) صندلی‌ها راحت باشد.

۳) دمای مناسب داشته باشد. مکان‌های خنک از گرم مناسب‌تر است.

٤) صداهای مزاحم وجود نداشته باشد.

٥) مناظر و چشم اندازهای مکان، توجه شنوندگان را به خود جلب نکند.

حرکات بدنی

در هنگام پرسش و پاسخ اندکی دورتر از تخته سیاه بایستید تا مجبور شوید برای نوشتن تغییر وضعیت دهید. اگر با گروه خاصی در جلسه صحبت می‌کنید به آرامی به طرف آنها بروید، حرکات ناگهانی یا توقف‌های ناگهانی باعث جلب توجه شنوندگان می‌شود. سعی کنید در حین حرکت کردن، میزان حرکت شما در یک میدان دید شنوندگان باشد. در حین ایستادن راست بایستید. همچنین در حرکت کردن افراط نکنید (بویژه اگر سخنرانی شما در ساعت پایانی یک کارگاه آموزشی است یعنی زمانی که شنوندگان خسته‌اند چرا که تحرک بیش از حد شما با موقعیت فکری آنان تناسب ندارد).

ارتباط چشمی

ارتباط چشمی یکی از روش‌های کلیدی در انتقال هیجان است. به افراد خیره نشوید و بیش از ۵ ثانیه در هر نگاه خود به افراد مکث نکنید سعی کنید با تمام شنوندگان در حدی متعادل ارتباط چشمی برقرار کنید.

سرعت

بین ۵۰ـ۶۰ کلمه در هر ۳۰ ثانیه که متناسب با محتوا باشد، باید تغییر کند. برای تأکید بر مطلبی خاص سرعت بیان خود را کاهش دهید یا مکث‌های طولانی مدت (حداکثر ۵ ثانیه) داشته باشید. هرگز با لحن و آهنگ و سرعت سخنرانی خود را ارائه ندهید چرا که باعث خستگی و کسالت شنوندگان می‌شود. اگر زمانی‌که برای ارائهٔ مطالب به شما

اختصاص داده‌اند کمتر از حد مورد انتظار شماست، سعی نکنید برای ارائهٔ کلیه مطالب سرعت بیان خود را زیاد کنید بلکه از بین مطالب، مهمترین آنها که دانستن‌شان الزامی است را انتخاب کرده و آنها را بیان کنید. صحبت سریع باعث می‌شود شنوندگان از پیگری نظراتتان مأیوس شوند و صحبت آهسته نیز آنها را خسته خواهدکرد. پس سعی کنید تا سرعت صحبت خود را در حدی متعادل نگه دارید.

صدای سخنران

تنوع در کیفیت صدا، نحوهٔ بیان، تن صدا و سرعت گفتار، بیانگر نشاط و سرزندگی سخنران است بویژه تغییر در سرعت، توجه مخاطبین را جلب می‌کند. مکث کوتاه قبل از بیان جمله بویژه مکثهای ناگهانی در انتهای جمله، توجه را جلب می‌کند و فرصت اندیشیدن در مورد مطالب را فراهم می‌نماید. بهتر است مکثها حدود ۳ ثانیه باشد چرا که مکثهای مثلاً ۲۰ ثانیه‌ای برای مخاطبان زجرآور است. همچنین اگر تعداد مکث‌های شما زیاد باشد پیوستگی مطالب از بین خواهد رفت. بلند و واضح صحبت کنید به گونه‌ای که صدایتان طنین داشته باشد. انتهای جملات و کلمات را محکم ادا کنید و مطمئن شوید که همه صدای شما را می‌شنوند. سعی کنید تا آهنگ صدای خود را در حین سخنرانی تغییر دهید چرا که سخنرانی با تن صدای یکنواخت، تنها فایده‌اش رفع مشکل بی‌خوابی شنوندگان است. البته توجه کنید که در تغییر تن صدای خود افراط نکنید.

کنترل مخاطب

در حین سخنرانی ذوق و سلیقهٔ شنوندگان را در نظر بگیرید، به شنوندگان نگاه کنید و به همه به یک اندازه توجه کنید. از خندیدن نترسید و وقتی فرصت شوخی دارید از آن استفاده کنید با سقف یا دیوار صحبت نکنید، دستها و انگشتهایتان نلرزد، حرکات موزون و متعادل داشته باشید و در حرکت کردن افراط نکنید. سعی کنید حائلی مثل میز بین شما و شنوندگان نباشد. در حین سخنرانی جلسه را ساکت نگه‌دارید به گونه‌ای که نظم لازم در آن وجود داشته باشد. سعی کنید آمادگی و تمرکز لازم را در مورد مطالبی که مطرح می‌کنید داشته باشید تا مضطرب نشوید هرگز مثلاً به دلیل اضطراب عذرخواهی نکنید. سعی کنید تا در قسمتهای مختلف سخنرانی خود خلاصه‌ای از مطالبی که قبلاً مطرح کرده‌اید بیان کنید. سخنرانانی که سخنرانی کسل‌کننده‌ای دارند معمولاً حرکات بدنی محدودی داشته و حالات چهره‌شان را به ندرت تغییر می‌دهند و لحنی ملال آور و بی‌تنوع دارند. همچنین در بیان صداهایی مثل «اوم» یا «آااا» زیاده‌روی می‌کنند. در نهایت برای افزایش کارایی سخنرانی خود نسبت به سخنان خود و دیگران دید انتقادی داشته باشید.

وسایل کمک آموزشی

امروزه یکی از ضروریات ارائه سخنرانی استفاده از وسایل کمک آموزشی است، زیرا علاوه بر آنکه امکان ایجاد تنوع مفید را در طول سخنرانی فراهم می‌کند از خستگی شنوندگان جلوگیری کرده و یادگیری آنها را افزایش می‌دهد. توصیف کلامی به تنهایی ممکن است تصور

نادرستی در ذهن ایجاد کند در حالی‌که وسایلی مانند: فیلم، عکس و .... تصویر موردنظر را عیناً به ذهن شنونده منتقل می‌کند. همچنین استفاده از وسایل کمک آموزشی سمعی ـ بصری باعث دخیل شدن حس بینایی و شنوایی در یادگیری شده در نتیجه میزان یادگیری در حد قابل ملاحظه‌ای افزایش پیدا می‌کند و مطالب را بیشتر به حافظه بلندمدت منتقل می‌کند.

توجه:

• وسایل کمک آموزشی تنها باید در جهت افزایش فهم مطالب بکار برده شوند نه به عنوان وقت پرکن یا به این عنوان که استفاده از آنها مد شده است. پس از این وسایل تنها به عنوان یک وسیلهٔ کمکی مفید استفاده کنید.

• وسایل کمک آموزشی به گونه‌ای نباشد که توجه شنوندگان را از صحبت اصلی منحرف کند.

• هر وسیلهٔ کمک آموزشی باید همزمان با شرح کلامی حمایت شود و به گونه‌ای نباشد که مثلاً نیم ساعت اول را صحبت کنید و نیم ساعت بعد را اسلاید پخش کنید. همچنین محتویات وسایل کمک آموزشی باید کاملاً متناسب با محتویات سخنرانی باشد.

برخی وسایل کمک آموزشی

تخته سیاه: مهمترین موارد استفاده از آن شامل عبارات و جملات اساسی هر مبحث و کشیدن مراحل یک فرآیند و شکل‌های ساده است. همچنین نوشتن نظرات شنوندگان در بحث‌های عمومی در طول

سخنرانی از مزایای این وسیله می‌باشد که می‌توان مطالب روی آن را پاک کرد. همچنین این وسیله برای نوشتن مطالب جدیدی که از قبل در متن سخنرانی گنجانده نشده است مفید می‌باشد.

معایب

- هنگام نوشتن مطالب پشت سخنران به شنوندگان است.
- برای تعداد افراد بیش از ۵۰ نفر مناسب نیست.
- چون برای استفاده مجدد باید مطالب روی آنرا پاک کرد امکان استفاده از مطالب قبلی وجود ندارد.
- نوشتن مطالب در روی آن چون بطور همزمان با سخنرانی صورت می‌گیرد وقت‌گیر است.

در نوشتن مطالب روی تخته به این موارد توجه کنید:

اولاً تنها مطالب اصلی و کلیدی را روی تخته بنویسید و از نوشتن جزئیات خودداری کنید. ثانیاً بطور همزمان نباید هم صحبت کنید و هم روی تخته مطلبی بنویسید بلکه در هنگام صحبت کردن باید روبه شنوندگان باشید.

اشیا و نمونه‌های حقیقی

مزایای این دسته از وسایل کمک آموزشی این است که این وسایل سه بعدی بوده و با استفاده از آنها عین واقعیت به شنونده منتقل می‌شود

نه بازتابی از آن. همچنین این وسیله از تمام حواس ۵ گانهٔ شنوندگان استفاده می‌کند.

و اما معایب این دسته از وسایل کمک آموزشی این است که معمولاً در گروههای کوچک قابل استفاده است، معمولاً هزینه بر است و گاهاً استفاده از آنها نسبت به سایر وسایل کمک آموزشی مشکل‌تر است ولی این وسایل بهتر و مؤثرتر از سایر وسایل کمک آموزشی می‌باشند.

به دلیل مشکلاتی که استفاده از این وسایل به همراه دارد امروزه از مدل‌های شبیه سازی شده نظیر مولاژ و .... استفاده می‌شود این وسایل علاوه بر اینکه سه بعدی هستند می‌توانند در بزرگنمایی‌های بالا تهیه شوند و در برخی موارد بهترین جایگزین نمونه‌های حقیقی هستند (مثلاً در مورد نشان دادن ساختمان گوش داخلی) البته این وسایل هم تنها برای گروههای کوچک قابل استفاده است و در عین حال هزینه‌بر هستند هرگز یک وسیله را در بین حضار نگردانید چرا که همواره توجه حداقل ۳ نفر را از مطالب سخنرانی منحرف خواهدکرد: اول شخصی که این وسیله را در اختیار دارد، دوم شخصی که قبل از او وسیله را در اختیار داشته و سوم شخصی که می‌خواهد آنرا بعداً در دست بگیرد.

اسلاید

اسلاید از جمله وسایلی است که برای گروههای بزرگ قابل استفاده است. همچنین امکان ایجاد تنوع در آن از هر وسیلهٔ کمک آموزشی دیگر بیشتر است و هنگام استفاده از آن می‌توان روبه شنوندگان بود، ولی چون نور محل سخنرانی باید کم باشد باعث کاهش سطح هوشیاری شنوندگان می‌گردد (که این مشکل با تغییر جو سخنرانی در هر ۲۰ دقیقه

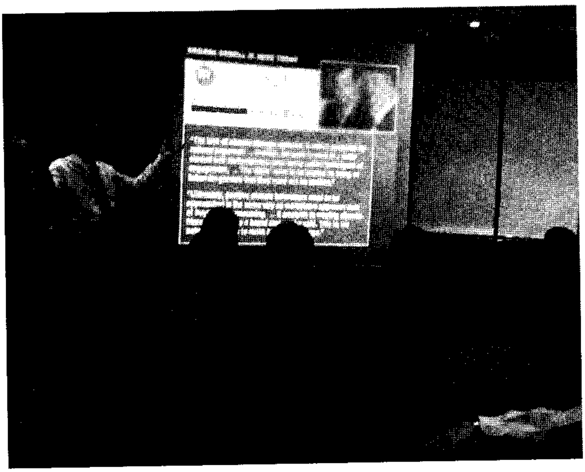
قابل رفع است) یک اسلاید خوب هفت ویژگی دارد: تناسب، صحت، خودنمایی، قابلیت درک، اجرای خوب، جذابیت و به یادماندنی بودن که عدم وجود هر یک از این صفات (به جز مورد آخر) نشانگر کیفیت کم اسلاید مورد نظر است.

بهتر است نکات برجسته و مهمی که در اسلاید آورده می‌شود به صورت عکس، جدول، کاریکاتور و .... باشد که اثر فوری ایجاد نماید. از وارد کردن جزئیات در اسلاید خودداری کنید چرا که اسلاید مکمل صحبتهای شماست نه جانشین آن. مطالب روی اسلاید را نخوانید بلکه فرصت کافی را برای خواندن آنها در اختیار شنوندگان قرار دهید و خود تنها مطالب موجود را در طی سخنرانی توضیح دهید. همچنین برای اطمینان از خوانده شدن مطالب توسط شنوندگان می‌توانید از برخی از آنها بخواهید تا مطالب موردنظر را بلند بخوانند. در هنگام تهیهٔ اسلایدها به این نکته توجه داشته باشید که محتویات اسلایدها توجه شنوندگان را از صحبت اصلی منحرف نکند. در عین حال عکس‌ها و تصاویر را متناسب با محتوای سخنرانی تهیه کنید.

فیلم

این وسیله بطور مرسوم در سخنرانی‌ها مورد استفاده قرار نمی‌گیرد، هر چند برای نشان دادن برخی وضعیتهای بالینی نظیر حملات صرع و یا مراحل یک فرآیند یا توصیف روندهای پیوستهٔ یک عمل بسیار مناسب است. علاوه بر این فیلم برای تأثیر بر نگرش افراد بسیار مؤثر است. یکی از عیوب این وسیله این است که شنوندگان بعد از مدتی احساس خواب‌آلودگی و خستگی می‌کنند برای کاهش این اثر منفی

می‌توانید قبل از پخش فیلم سؤالاتی را مطرح کنید تا شنوندگان پس از پخش فیلم براساس مطالب مطرح شده در آن به سؤالات پاسخ دهند و یا در حین پخش فیلم فرصت‌هایی برای بحث در مورد مطالب پخش شده قرار دهید و مفاهیم کلیدی را در طی بحث مشخص کرده و این مفاهیم را به سخنرانی خود ارتباط دهید.



اورهد

با توجه به اینکه یکی از پرمصرف‌ترین وسایل کمک آموزشی در سیستم آموزش کنونی اورهد می‌باشد ذکر نکاتی در رابطه با استفاده از آن لازم می‌باشد.

- سعی کنید ترانس پارنسی‌های خود را حتماً از قبل آماده کرده باشید و آنها را به گونه‌ای بنویسید که برای شنوندگان قابل فهم باشد.

ـ در نوشتن ترانس پارنسی بهتر است از رنگ‌های متنوع استفاده شده و تا آنجا که ممکن است از زیراکس کردن صفحه کتاب یا مطلب تایپ شده خودداری شود.

ـ یکی از مزایای اورهد این است که در هنگام استفاده از آن نیازی به خاموش کردن چراغهای محل سخنرانی وجود ندارد.

ـ یکی از تکنیکهای مؤثر در استفاده از وسایل کمک آموزشی بویژه اورهد گذاشتن جاهای خالی در بین جملاتی است که در ترانس پارنسی نوشته شده، بدین وسیله می‌توان از مشارکت شنوندگان در پر کردن جاهای خالی استفاده کرد.

ـ می‌توان از اورهد به جای تخته سیاه برای نوشتن مطالبی که در حین سخنرانی مطرح می‌شود استفاده نمود، با این تفاوت که در هنگام استفاده از اورهد دیگر پشت گوینده به شنوندگان نخواهدبود.

ـ شما می‌توانید از اورهد در تمام طول سخنرانی استفاده کنید، ولی همواره به یاد داشته باشید که در فواصلی بین سخنرانی خود آن را خاموش کرده به این صورت، تغییری در نحوه ارائه سخنرانی خود ایجاد کنید.

دستنوشته

دستنوشته‌ها انواع مختلفی دارند که بنا به هدف استفاده از آنها یکی از این انواع را بکار می‌بریم. برخی از انواع دستنوشته عبارتند از:

الف) Interactive handout: شامل اسکلت اصلی متن سخنرانی و دیاگرام‌ها بوده و دانشجویان باید در حین سخنرانی مطالب اضافی را در آن بنویسند که این بهترین نوع دستنوشته است. این نوع دستنوشته باید دارای فضای خالی برای اضافه کردن مطالب بوده و تنها عناوین و

سرفصل‌ها و مطالب کلیدی در آن نوشته شود. دستنوشته باید قبل از سخنرانی در اختیار شنوندگان قرار داده شود تا فرصت مرور اجمالی آن را داشته باشند. مطالب آن نیز می‌تواند شامل همان مطالبی باشد که در طول سخنرانی توسط اسلاید یا ترانس پرنت نمایش داده می‌شود.

ب) Full handout: شامل کلیهٔ مطالب مطرح شده در حین سخنرانی است به گونه‌ای که شنوندگان نیازی به نت‌برداری نداشته باشند که البته این نوع handout معمولاً روش مطلوبی است چرا که نت‌برداری شنوندگان در حین سخنرانی نه تنها باعث افزایش یادگیری آنها می‌شود بلکه توجه آنها به مطالب را افزایش می‌دهد.

ج) Outline handout: به‌عنوان خلاصه یا طرح درس تهیه می‌شود که شامل اهداف درس، روش تدریس، روش ارزشیابی و فهرستی از منابع قابل مطالعه و همچنین خلاصه‌ای از مطالب ارائه شده می‌باشد.

د) Task and probleme handout: این دستنوشته می‌تواند شامل سؤالات بدون پاسخ، Caseها و مشکلاتی باشند که راه حل آن در طی سخنرانی ارائه خواهدشد. این نوع دستنوشته را می‌توان قبل از سخنرانی به شنوندگان داد تا آنها فرصت کافی برای مرور آن داشته باشند، در نتیجه سخنرانی را با ذهنی پرسشگر دنبال خواهندکرد. همچنین در حل مسأله‌های گروهی در طول سخنرانی نیز می‌توان از این handout استفاده کرد تا شنوندگان مجبور نباشند برای دیدن مسأله دائماً به اسلاید یا ترانس پرنت مراجعه کنند.

و) Key information handout: شامل فرمول‌ها، دیاگرام‌ها، تصاویر و رفرنسهاست.

منابع

۱ـ نشریه دانشمند (هنریک ادبرگ ترجمه: معصومه میربانی

۲ـ روانشناسی جامعه

۳ـ سخن و سخنوری ـ محمد باقر شریعتی سبزواری

٤ـ غروالحکم

۵ـ زبان بدن اثر: آلن پیز ترجمه زهرا حسینیان (نشر ترانه)

٦- زبان بدن (دست‌ها): دکتر فرخ افتخار

۷- تعادل و هماهنگی بین گفتار و رفتار (گفتار رمزی): هاشم دهقانپور فراشاه

۸- ارتباط غیر کلامی: پرفسور آلبرت محرابیان استاد دانشگاه کالیفرنیا.

۹- مهارت‌های ارتباطی: امید معماریان (نشر مرکز امور مشارکت زنان)

۱۰- زبان بدن، راز موفقیت: دکتر دیوید لوئیسی، مترجم: جالینوس کرمی (نشر مهر جالینوس)

۱۰- منابع اینترنتی و استنباط مؤلّف